



**ทักษะและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน
การจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน**
**Skills and work environment affecting the quality of tax collection work of
officers in the upper northern regional revenue office**

อารี แมนมนตรี^{1*}, ดารณี เอื้อชนะจิต²
Aree Manmontri^{1*}, Daranee Uachanachit²

^{1,2}หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชีมหาวิทยาลัยศรีปทุม
^{1,2}Master of Accounting Program Faculty of Accountancy, Sripatum University
Corresponding author's e-mail: aree.man@spumail.net^{1}, dara.uacha@gmail.com²

Received: June 17, 2024

Revised: July 12, 2024

Accepted: August 13, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทักษะการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน 2) ศึกษาสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน จำนวน 305 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ 1) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน 2) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ในเขตสำนักงานสรรพากรภาคเหนือตอนบนมีความคิดเห็นต่อทักษะการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ทักษะการปฏิบัติงานตามระเบียบกรมสรรพากรรองลงมา คือ ทักษะการสื่อสาร ทักษะทางวิชาชีพ และทักษะทางปัญญา ตามลำดับ และมีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ รองลงมา คือ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ทักษะการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านจำนวนเงินภาษีที่จัดเก็บได้ ด้านความสำเร็จของงานที่ทันเวลา ด้านผลงานน่าเชื่อถือและได้มาตรฐาน และด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องของ

สำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: คุณภาพการปฏิบัติงาน, การจัดเก็บภาษีอากร, ทักษะการปฏิบัติงาน, สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

Abstract

The purposes of this research were 1) to examine the skills of officers in the upper northern regional revenue office affecting the quality of tax collection work, and 2) to study the work environment of officers in the upper northern regional revenue office affecting the quality of tax collection work. The sample group used in the study was 305 officers in the northern upper region's tax office. Data were collected by using a questionnaire. For data analysis, descriptive statistics were employed such as percentage, mean, and standard deviation, and inferential statistics were consisted of 1) Pearson's correlation examination and 2) multiple regression analysis. The research findings showed that officers in the upper northern regional revenue office overall had a high favorable perception of their job skills. Concerning each aspect, it found that the highest average score was skills according to revenue department regulations, communication skills, professional skills, and intellectual skills, respectively. Officers in the upper north revenue region overall had a high favorable perception of the work environment. Regarding each aspect, the highest average score was public relations, facilities and information technology, respectively. The hypothesis testing results showed that job skills and the work environment had a positive affect on quality of tax collection performance, on time work completion, trustworthy and standard, and satisfaction of stakeholders, who were related to the upper northern regional revenue office, statistically significant at .01 level.

Keywords: quality of work, tax collection, work skills, work environment

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

รัฐบาลไทยมีรายรับจาก 3 แหล่ง คือ รายได้ เงินกู้ และเงินคงคลัง โดยที่ 1) รายได้สามารถแบ่งเป็นรายได้ที่เป็นภาษีอากร ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเบียร์และสุรา ภาษีน้ำมันฯ อากรขาเข้า ภาษียศยนต์ ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษียาสูบ ภาษีเครื่องดื่ม อากรแสตมป์ ภาษียศกรยานยนต์ ฯลฯ และรายได้ที่มีใช้ภาษีอากร เกิดจากการดำเนินงานทางธุรกิจของรัฐ เช่น รายได้จากรัฐวิสาหกิจ สัมปทาน ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ เป็นต้น 2) เงินกู้ยืมของรัฐบาล เป็นเงินที่รัฐบาลกู้ยืมจากภายในประเทศ เช่น พันธบัตร หรือจากภายนอกประเทศ เช่น IMF และ 3) เงินคงคลัง เป็นเงินที่เหลือจ่ายจากปีงบประมาณก่อนหน้า เพื่อเก็บไว้ใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน จากรายรับทั้ง 3 แหล่งนี้ รายรับหลักของรัฐบาล คือ รายได้ที่เป็นภาษีอากร ซึ่งเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง มีหน่วยงานภายใต้กระทรวงการคลังเป็นผู้จัดเก็บ คือ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกรมศุลกากร ซึ่งรายได้ที่จัดเก็บได้มากที่สุด 3 อันดับแรกคือ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเงินได้นิติบุคคล และภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพราะเป็นภาษีที่เกี่ยวข้องกับคนส่วนใหญ่ (องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย, 2563)

สำหรับภาษีที่รัฐบาลเก็บไปนั้น รัฐบาลนำไปใช้ในการดูแลประชาชน โดยจัดหาสวัสดิการ พื้นฐานที่จำเป็นให้ครอบคลุมแก่ประชาชน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงโอกาสด้านต่าง ๆ ลดช่องว่างทางสังคม และเพิ่มโอกาสให้แก่ผู้ขาดแคลน เช่น โอกาสการเข้าถึงบริการทางการศึกษา สาธารณสุข และโอกาสการครอบครองที่อยู่อาศัย เป็นต้น โดยปกติคนรวยมีโอกาสเรียนต่อมากกว่าคนจน เมื่อโอกาสเรียนไม่เท่ากันจึงส่งผลให้รายได้ต่างกัน และเกิดความเหลื่อมล้ำด้านรายได้ระหว่างคนรวยกับคนจน รัฐสวัสดิการเป็นหนึ่งในวิธีแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำด้วยการให้

โอกาสทุกคน เริ่มต้นอย่างเท่าเทียม ดัชนีการพัฒนามนุษย์ (HDI) ของ UNDP ซึ่งสะท้อนความเหลื่อมล้ำหลายมิติ ชี้ให้เห็นว่า ประเทศที่มีความเหลื่อมล้ำต่ำอันดับต้น ๆ เป็นประเทศรัฐสวัสดิการเกือบทั้งหมด เช่น นอร์เวย์ สวิตเซอร์แลนด์ และไอซ์แลนด์ เป็นต้น เมื่อรัฐต้องใช้งบประมาณในการจัดสรรสวัสดิการให้ประชาชน รัฐจึงต้องจัดเก็บภาษีและบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม เมื่อรัฐจัดเก็บภาษีและบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว สวัสดิการที่ดีจะเกิดขึ้นตามมา ถ้าหากภาษีที่ถูกเรียกเก็บแลกกับสวัสดิการที่ดี ๆ ให้แก่ประชาชน ตั้งแต่เกิดจนตายก็จะทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและลดอุปสรรคในการพัฒนาประเทศในระยะยาวได้ (องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย, 2563)

ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน คือ ประเทศไทยมีรายได้จากภาษีน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนรายได้ ภาษีต่อจีดีพีของประเทศไทยในช่วงเวลาปกติจากปี พ.ศ. 2562 (ก่อนวิกฤตการระบาดของโควิด-19) กับ ประเทศอื่น ๆ พบว่า ประเทศไทยยังคงมีสัดส่วนรายได้ภาษีต่อจีดีพีที่ค่อนข้างต่ำกว่าประเทศส่วนใหญ่ โดยแม้จะเป็นเรื่องปกติที่ไทยจะมีสัดส่วนรายได้ภาษีน้อยกว่ากลุ่มประเทศที่มีรายได้สูง แต่เมื่อเทียบกับกลุ่มประเทศที่มีลักษณะเศรษฐกิจที่ใกล้เคียงกัน ไทยก็ยังคงมีสัดส่วนรายได้ภาษีต่อจีดีพีที่น้อยกว่าหลายประเทศ สัดส่วนรายได้ภาษีต่อจีดีพีของไทยที่ต่ำ ชี้ให้เห็นว่าประเทศไทยจำเป็นต้องมีการเพิ่มรายได้ภาษีของรัฐบาลให้มากขึ้น เพราะในอนาคตรายจ่ายด้านสวัสดิการของรัฐบาลจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ตามลักษณะโครงสร้างประชากรของประเทศไทยที่กำลังเข้าสู่สังคมสูงวัย ซึ่งหากไม่มีการปรับปรุงระบบภาษี รัฐบาลไทยจะมีเงินไม่พอสำหรับใช้จ่ายน้อยทำให้ไม่สามารถพัฒนาประเทศได้เท่าที่ควร (สรวิศ มา, 2566) แต่ถ้าหากรัฐบาลสามารถเพิ่มคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรของสรรพากรได้ ก็จะส่งผลให้รัฐบาลสามารถจัดหาสวัสดิการพื้นฐานให้แก่ประชาชนและลดความเหลื่อมล้ำของสังคมได้ ซึ่งการจะเพิ่มรายได้ภาษีของประเทศไทยนั้น รัฐบาลไม่จำเป็นต้องปรับขึ้นอัตราภาษี เพียงแต่เพิ่มคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรของสรรพากรให้ดียิ่งขึ้น

ปัจจัยในการการเพิ่มคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรของสรรพากรให้ดียิ่งขึ้นนั้น ประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก ๆ คือ ทักษะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ก็เป็นหนึ่งปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบนควรพิจารณาทักษะที่เจ้าหน้าที่ควรมีและพัฒนาทักษะนั้น ๆ ให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งงานวิจัยนี้ให้ความสนใจเรื่องทักษะทางวิชาชีพ ทักษะทางปัญญา ทักษะการปฏิบัติงานตามระเบียบกรมสรรพากร และทักษะการสื่อสาร เพื่อดูว่าแต่ละทักษะมีความสัมพันธ์มากน้อยเพียงใดต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน จากงานวิจัยในอดีตพบว่าทักษะนักตรวจสอบภาษี ด้านทักษะทางปัญญา ทักษะการปฏิบัติงาน และทักษะการสื่อสารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลงานน่าเชื่อถือและได้มาตรฐาน และด้านความสำเร็จของงานที่ทันเวลา หากนักตรวจสอบภาษีปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจตามแนวทางปฏิบัติ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือข้อกำหนดของหน่วยงานกำหนด รวมถึงกระบวนการคิดวิเคราะห์ โดยอาศัยประสบการณ์ในการทำงานด้านการตรวจสอบภาษี ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเชี่ยวชาญ และชำนาญในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้แล้วยังมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความร่วมมือและทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น อันจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของผลงานว่าเป็นได้มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดแล้ว และจะช่วยเพิ่มผลงานทันต่อการใช้งาน เนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลาการประเมินภาษี หากมีความล่าช้าจะส่งผลเสียหายแก่ส่วนราชการ (สุภารักษ์ สุจารี, 2564) ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของสุลิตา สุปิยะ และคณะ (2563) ที่ศึกษาเรื่องทักษะทางวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชี กรณีศึกษานักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า นักบัญชีในเขตกรุงเทพและปริมณฑลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพบัญชีโดยรวม ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติ และหน้าที่ด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล

ด้านทักษะทางปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ด้านทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากนักบัญชีจำเป็นต้องพัฒนาและเรียนรู้ทักษะทางด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากความรู้ที่มีอยู่ให้มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้านบัญชีผิดพลาดน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในงานวิจัยได้ให้ความสนใจไปที่การอำนวยความสะดวกเทคโนโลยีสารสนเทศ และการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบนควรส่งเสริมให้สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการเพิ่มคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากร จากงานวิจัยในอดีตพบว่า สภาพแวดล้อมในด้านขนาดพื้นที่ให้บริการ ด้านความสะดวกในการเดินทาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นสภาพแวดล้อมที่มีผลทางตรงต่อจำนวนเงินภาษีเงินได้ที่จัดเก็บได้เพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 แสดงว่า เมื่อมีขนาดพื้นที่ให้บริการกับผู้เสียภาษีเพียงพอ ผู้เสียภาษีมีความสะดวกในการเดินทาง มีสิ่งอำนวยความสะดวก และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้บริการแก่ผู้เสียภาษี จะมีผลทางตรงต่อประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีอากร ให้มีจำนวนเงินภาษีเงินได้ที่จัดเก็บได้เพิ่มขึ้น ส่งผลให้มีประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีอากรให้มีจำนวนเงินภาษีเงินได้ที่จัดเก็บได้เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสร้อยเพชร ลิสนิ (2557) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการประชาสัมพันธ์มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 เมื่อด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานบริหารการจัดเก็บภาษีอากร ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร มีวิธีการจัดเก็บภาษีที่มีความแน่นอนชัดเจน จัดเก็บภาษีอากรครอบคลุมทุกพื้นที่และทุกประเภทเงินได้ รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับภาษีอากร เช่น ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร วิธีการชำระภาษี กำหนดระยะเวลาในการชำระภาษีอากร ให้ผู้เสียภาษีอากรทราบเป็นประจำส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ทักษะและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน เนื่องด้วยสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบนมีพื้นที่รับผิดชอบกว้าง มีประเภทธุรกิจที่หลากหลาย ทั้งธุรกิจการท่องเที่ยว เกษตรกรรม อุตสาหกรรม และอื่น ๆ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะการศึกษาในประเด็นดังกล่าว เพื่อให้ทราบว่าทักษะและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านใดบ้าง ที่เป็นปัจจัยในการส่งเสริมให้คุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรดีขึ้น เพื่อให้กรมสรรพากรสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปปรับใช้ในหน่วยงาน เพื่อยกระดับการบริการและเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโดยการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เป็นคนที่มีความรู้ และมีทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็น ต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังควรมุ่งพัฒนาเทคโนโลยี รวมถึงระบบต่าง ๆ พร้อมทั้งสนับสนุนให้ประชาชนใช้บริการออนไลน์ของกรมสรรพากร เพื่อสร้างความคุ้นเคย ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกสะดวก และรู้สึว่าการเสียภาษีเป็นเรื่องที่สามารถเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน สำหรับเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรสามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ให้มีความน่าเชื่อถือ มีคุณภาพ ถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับ ประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยการให้ความสำคัญในการพัฒนา ปรับปรุง ทักษะทางวิชาชีพ ทักษะทางปัญญา ทักษะการปฏิบัติงานตามระเบียบกรมสรรพากร และทักษะการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน

2. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติงาน

สุภารักษ์ สุจารี (2564) ได้ให้ความหมายว่า ทักษะทางวิชาชีพ หมายถึง ความสามารถและความชำนาญประเภทต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการนำความรู้ทางวิชาชีพไปใช้ในการปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย ความรอบรู้ในวิชาชีพ ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ความรู้เกี่ยวกับการบัญชีภาษีอากร ความรู้เกี่ยวกับประเภทของธุรกิจ ความสามารถในการคิดและวิเคราะห์ข้อมูล ทักษะทางปัญญา หมายถึง ความรู้ที่เกิดขึ้นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และสามารถนำไปวิเคราะห์รายการทางบัญชีที่เกิดขึ้น รวมถึงการประยุกต์ใช้กับประมวลรัษฎากรได้อย่างถูกต้อง ซึ่งอาจมาจากการสังเกตการณ์การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการสร้างสรรค์ เพื่อนำไปใช้หรือปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ทักษะการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายตามแนวทางปฏิบัติ ระเบียบ ข้อกำหนดตามที่กรมกำหนด เพื่อให้การปฏิบัติงานถูกต้องครบถ้วนและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง โดยอาศัยความรู้ ความเข้าใจด้านบัญชี ด้านภาษี ประมวลรัษฎากร และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการที่ตรวจสอบ ทักษะการสื่อสาร หมายถึง การประสานงาน การทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกทีมตรวจ หรือภายในหน่วยงาน การชี้แจง และให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยต้องอาศัยทักษะการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน

แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

วรัญญา ถิ่นสำราญ (2562) พบว่า ผู้รับบริการของสรรพากรให้ความสำคัญกับการจัดเตรียมเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้กับผู้รับบริการอย่างครบถ้วน เพียงพอ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ และสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เหมาะสมในการให้บริการ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เหมาะสมกับการให้บริการ มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายแนะนำ ทั้งภายในและภายนอกอาคาร และป้ายแสดงขั้นตอนการเสียภาษีแต่ละประเภทไว้อย่างชัดเจน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ มุมกาแฟ ที่จอดรถ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประพาฬ วงศ์สุบิน (2558) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง กล่าวว่า องค์การบริหารส่วนตำบลพ่วงวด ควรเพิ่มงบประมาณในด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน การจัดทำโปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินที่ใช้ในการจัดเก็บฐานข้อมูลของผู้เสียภาษีทั้งหมด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากร

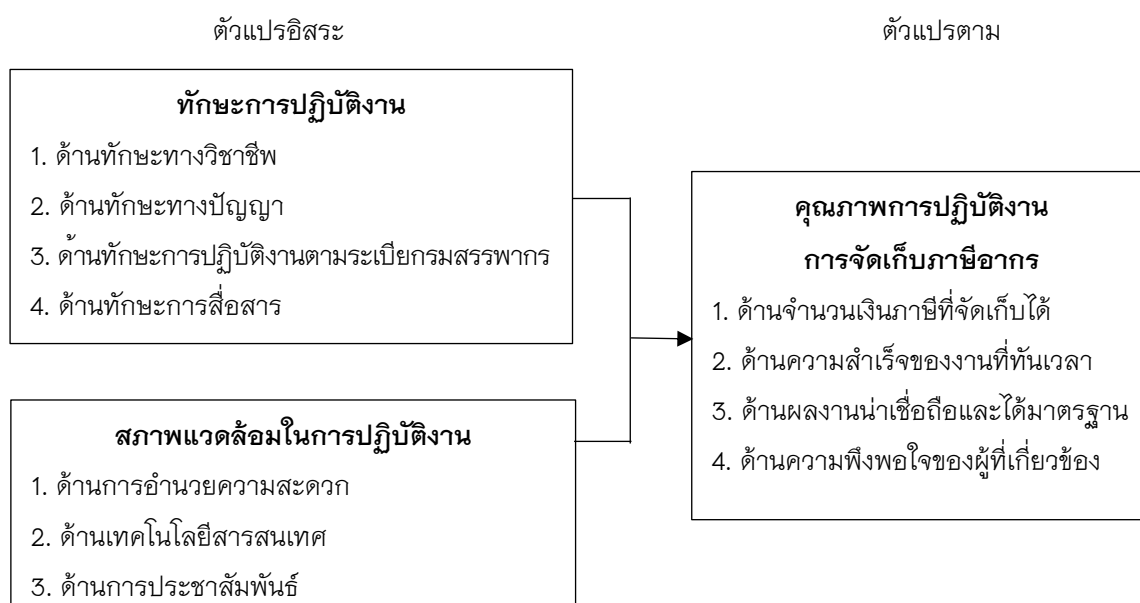
ฤทัย อะโน (2563) กล่าวว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สามารถวัดได้จาก การบรรลุเป้าหมาย มาตรฐาน และความเชื่อถือได้ ความทันเวลา และความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง การบรรลุเป้าหมาย หมายถึง ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายเป็นไปตามแผนหรือนโยบายที่กำหนดไว้ มาตรฐานและความเชื่อถือได้ หมายถึง การปฏิบัติงานมีความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง และมีความเชื่อถือได้ ความทันเวลา หมายถึง สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง ตามระยะเวลาหรือมาตรฐานเวลาที่กำหนดไว้ มีการบริหารจัดการด้านเวลาที่ดี ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และลดเวลาการปฏิบัติงาน

ผลงานทันต่อความต้องการของผู้ใช้ผลงาน ความพึงพอใจจากผู้เกี่ยวข้อง หมายถึง ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับ และพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้บริหาร ผู้ร่วมปฏิบัติงาน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น การปฏิบัติงานให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันทั้งภาครัฐ และเอกชน

จากการทบทวนวรรณกรรมตามแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า 1) สุภารักษ์ สุจารี (2564) พบว่าทักษะการปฏิบัติงานวัดได้ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านทักษะการสื่อสาร 2) วรัญญา ถิ่นสำราญ (2562) พบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานวัดได้ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก ด้านการจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย และด้านการประชาสัมพันธ์ 3) ประภาพร วงศ์สุบิน (2558) ได้วัดคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากร 6 ด้าน ได้แก่ ความสอดคล้องในนโยบายการบริหารงาน ความเพียงพอของงบประมาณในการดำเนินงาน ความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ทักษะและประสบการณ์ในการบริหารจัดการ ความพร้อมในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ปัญหาและอุปสรรคของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 4) ฤทัย อะโน (2563) พบว่าคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรวัดได้ 4 ด้าน ได้แก่ การบรรลุเป้าหมาย มาตรฐานและความเชื่อถือได้ ความทันเวลา และความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถนำมาสร้างกรอบแนวคิดในงานวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ เจ้าหน้าที่ในเขตสำนักงานสรรพากรภาคเหนือตอนบน ครอบคลุม 1 ภาค 9 พื้นที่ 91 พื้นที่สาขา รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,275 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ คือ เจ้าหน้าที่ในเขตสำนักงานสรรพากรภาคเหนือตอนบน 305 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการใช้สูตรคำนวณหาขนาดของตัวอย่าง Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้วจึงทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างในเขตสำนักงานสรรพากรภาคเหนือตอนบนตามสัดส่วน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากกรอบทฤษฎีวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับทักษะและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน และประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนที่ 2 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 17 ข้อ ประกอบด้วย ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามระเบียบกรมสรรพากร และด้านการสื่อสาร ส่วนที่ 3 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วย ด้านอำนวยความสะดวก ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการประชาสัมพันธ์ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงาน การจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน จำนวน 16 ข้อ ประกอบด้วย ด้านจำนวนเงินภาษีที่จัดเก็บได้ ด้านความสำเร็จของงานที่ทันเวลา ด้านผลงานน่าเชื่อถือและได้มาตรฐาน และด้านความพึงพอใจที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2-4 มีลักษณะของการใช้มาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ในรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert's scale) ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือวิจัยได้นำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พิจารณาความเหมาะสม ตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหาและความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการหาค่า IOC (Item Objective Congruence Index) เฉพาะที่ได้ค่า IOC มากกว่า .5 ทั้งนี้ ค่าดัชนีความเที่ยงตรงที่มีค่าอยู่ระหว่าง .67 -1.00 จากนั้นจึงทำการทดลองใช้ (tryout) กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 คน ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยเท่ากับ .963 โดยพิจารณาจากค่า Cronbach's Alpha จะต้องไม่ต่ำกว่า .7 (Cronbach, 1974)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (close-ended questionnaires) ด้วยการแจกแบบสำรวจ google forms และแจกแบบสอบถามผ่าน e-mail โดยได้รับแบบสอบถาม จำนวน 305 ชุด และ 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้องและลงรหัส (coding form) ในแบบสอบถามทุกข้อ หลังจากนั้นวิเคราะห์โดยการประมวลผลข้อมูลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติ 1) การวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(standard deviation) ในการอธิบายข้อมูลทั่วไป 2) การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (pearson correlation analysis) ใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เพื่อทดสอบว่าตัวแปรอิสระส่งผลต่อตัวแปรตามหรือไม่ และใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยวิธีหาค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ในเขตสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 58.40 มีระดับตำแหน่งงานปัจจุบันอยู่ในระดับชำนาญการ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 16 ปีขึ้นไป จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50

สมมติฐานที่ 1 ทักษะการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านจำนวนเงินภาษีที่จัดเก็บได้ของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน

ตาราง 1 การทดสอบสมมติฐานทักษะการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านจำนวนเงินภาษีที่จัดเก็บได้ของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน

Variable	Standardized Coefficients beta	t – value	Sig.
ด้านทักษะทางวิชาชีพ	.082	-2.981	.003**
ด้านทักษะทางปัญญา	.058	2.316	.021*
ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามระเบียบกรมสรรพากร	.077	5.022	.000**
ด้านทักษะการสื่อสาร	.081	.737	.462

หมายเหตุ: n = 305, $R^2 = .198$, Sig. = .000, * แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, ** แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ $R^2 = .198$ แสดงว่าทักษะการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านจำนวนเงินภาษีที่จัดเก็บได้ เพียงร้อยละ 19.80 ผลการทดสอบ พบว่า ด้านทักษะทางปัญญา และด้านทักษะการปฏิบัติงานตามระเบียบกรมสรรพากรมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากร ด้านจำนวนเงินภาษีที่จัดเก็บได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น .05 และ .01 ตามลำดับ ด้านทักษะทางวิชาชีพมีผลเชิงลบต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านจำนวนเงินภาษีที่จัดเก็บได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น .01 ทั้งนี้ด้านทักษะการสื่อสารไม่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านจำนวนเงินภาษีที่จัดเก็บได้

สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านจำนวนเงินภาษีที่จัดเก็บได้ของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน

ตาราง 2 การทดสอบสมมติฐานสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน
การจัดเก็บภาษีอากรด้านจำนวนเงินภาษีที่จัดเก็บได้ของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน

Variable	Standardized Coefficients beta	t – value	Sig.
ด้านการอำนวยความสะดวก	.061	.671	.503
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	.050	2.511	.013*
ด้านการประชาสัมพันธ์	.045	9.155	.000**

หมายเหตุ: n = 305, $R^2 = .361$, Sig. = .000, * แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, ** แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ $R^2 = .361$ แสดงว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านจำนวนเงินภาษีที่จัดเก็บได้ เพียงร้อยละ 36.10 ผลการทดสอบ พบว่า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านจำนวนเงินภาษีที่จัดเก็บได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น .05 และ .01 ตามลำดับ ทั้งนี้ด้านการอำนวยความสะดวกไม่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านจำนวนเงินภาษีที่จัดเก็บได้

สมมติฐานที่ 3 ทักษะการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านความสำเร็จของงานที่ทันเวลาของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน

ตาราง 3 การทดสอบสมมติฐานทักษะการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้าน
ความสำเร็จของงานที่ทันเวลาของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน

Variable	Standardized Coefficients beta	t – value	Sig.
ด้านทักษะทางวิชาชีพ	.077	-1.362	.174
ด้านทักษะทางปัญญา	.055	1.454	.147
ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามระเบียบกรมสรรพากร	.072	6.715	.000**
ด้านทักษะการสื่อสาร	.076	2.050	.041*

หมายเหตุ: n = 305, $R^2 = .390$, Sig. = .000, * แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, ** แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ $R^2 = .390$ แสดงว่า ทักษะการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านความสำเร็จของงานที่ทันเวลาได้เพียงร้อยละ 39.00 ผลการทดสอบ พบว่า ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามระเบียบกรมสรรพากร และด้านทักษะการสื่อสารมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านความสำเร็จของงานที่ทันเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น .01 และ .05 ตามลำดับ ทั้งนี้ด้านทักษะทางวิชาชีพ และด้านทักษะทางปัญญาไม่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านความสำเร็จของงานที่ทันเวลา

สมมติฐานที่ 4 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านความสำเร็จของงานที่ทันเวลาของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน

ตาราง 4 การทดสอบสมมติฐานสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน
การจัดเก็บภาษีอากรด้านความสำเร็จของงานที่ทันเวลาของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน

Variable	Standardized Coefficients beta	t – value	Sig.
ด้านการอำนวยความสะดวก	.064	2.928	.004**
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	.052	6.713	.000**
ด้านการประชาสัมพันธ์	.047	4.334	.000**

หมายเหตุ: n = 305, $R^2 = .394$, Sig. = .000, * แทน คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, ** แทน คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ $R^2 = .394$ แสดงว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านความสำเร็จของงานที่ทันเวลา ได้เพียงร้อยละ 39.40 ผลการทดสอบ พบว่า ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการประชาสัมพันธ์มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านความสำเร็จของงานที่ทันเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น .01 .01 และ .01 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 5 ทักษะการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านผลงานน่าเชื่อถือและได้มาตรฐานของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน

ตาราง 5 การทดสอบสมมติฐานทักษะการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้าน
ผลงานน่าเชื่อถือและได้มาตรฐานของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน

Variable	Standardized Coefficients beta	t – value	Sig.
ด้านทักษะทางวิชาชีพ	.056	-.599	.550
ด้านทักษะทางปัญญา	.040	.646	.519
ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามระเบียบกรมสรรพากร	.052	8.464	.000**
ด้านทักษะการสื่อสาร	.055	4.566	.000**

หมายเหตุ: n = 305, $R^2 = .586$, Sig. = .000, * แทน คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, ** แทน คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ $R^2 = .586$ แสดงว่า ทักษะการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านผลงานน่าเชื่อถือและได้มาตรฐาน ได้ร้อยละ 58.60 ผลการทดสอบ พบว่า ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามระเบียบกรมสรรพากร และด้านทักษะการสื่อสาร มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านผลงานน่าเชื่อถือและได้มาตรฐาน อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น .01 และ .01 ตามลำดับ ทั้งนี้ด้านทักษะทางวิชาชีพ และด้านทักษะทางปัญญาไม่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านผลงานน่าเชื่อถือและได้มาตรฐาน

สมมติฐานที่ 6 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านผลงานน่าเชื่อถือและได้มาตรฐานของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน

ตาราง 6 การทดสอบสมมติฐานสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน
การจัดเก็บภาษีอากรด้านผลงานนำเชื่อถือและได้มาตรฐานของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน

Variable	Standardized Coefficients beta	t – value	Sig.
ด้านการอำนวยความสะดวก	.064	2.928	.004**
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	.052	6.713	.000**
ด้านการประชาสัมพันธ์	.047	4.334	.000**

หมายเหตุ: n = 305, $R^2 = .401$, Sig. = .000, * แทน คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, ** แทน คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ $R^2 = .401$ แสดงว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านผลงานนำเชื่อถือและได้มาตรฐาน ได้เพียงร้อยละ 40.10 ผลการทดสอบ พบว่า ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการประชาสัมพันธ์มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านผลงานนำเชื่อถือและได้มาตรฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น .01 .01 และ .01 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 7 ทักษะการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน

ตาราง 7 การทดสอบสมมติฐานทักษะการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน

Variable	Standardized Coefficients beta	t – value	Sig.
ด้านทักษะทางวิชาชีพ	.069	2.044	.042*
ด้านทักษะทางปัญญา	.049	2.661	.008**
ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามระเบียบกรมสรรพากร	.064	1.684	.093
ด้านทักษะการสื่อสาร	.068	5.443	.000**

หมายเหตุ: n = 305, $R^2 = .493$, Sig. = .000, * แทน คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, ** แทน คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ $R^2 = .493$ แสดงว่า ทักษะการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้เพียงร้อยละ 49.30 ผลการทดสอบ พบว่า ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านทักษะทางปัญญา และด้านทักษะการสื่อสาร มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 .01 และ .01 ตามลำดับ ทั้งนี้ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามระเบียบกรมสรรพากรไม่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง

สมมติฐานที่ 8 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน

ตาราง 8 การทดสอบสมมติฐานสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน
การจัดเก็บภาษีอากรด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน

Variable	Standardized Coefficients beta	t – value	Sig.
ด้านการอำนวยความสะดวก	.064	2.928	.004**
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	.052	6.713	.000**
ด้านการประชาสัมพันธ์	.047	4.334	.000**

หมายเหตุ: n = 305, $R^2 = .304$, Sig. = .000, ** แทน คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ $R^2 = .297$ แสดงว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้เพียงร้อยละ 30.40 ผลการทดสอบ พบว่า ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการประชาสัมพันธ์มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น .01 .01 และ .01 ตามลำดับ

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ทักษะและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน สามารถอภิปรายผล ตามสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

ทักษะการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามระเบียบกรมสรรพากร มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านจำนวนเงินภาษีที่จัดเก็บได้ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 แสดงว่า เมื่อเจ้าหน้าที่มีทักษะทางวิชาชีพ มีทักษะทางปัญญา ปฏิบัติงานตามระเบียบกรมสรรพากร จะมีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรให้จำนวนเงินภาษีที่จัดเก็บได้เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องการงานวิจัยของกมลชนก ยุพิน (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมทั่วไป ด้านความรู้ความสามารถในการทำงานของเจ้าพนักงาน การให้บริการและการสื่อสารระหว่างเจ้าพนักงานกับผู้เสียภาษี และจำนวนเจ้าพนักงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรให้มีจำนวนเงินภาษีเงินได้ที่จัดเก็บได้เพิ่มขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านจำนวนเงินภาษีที่จัดเก็บได้ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 แสดงว่า เมื่อมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนจะมีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรให้จำนวนเงินภาษีที่จัดเก็บได้เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องการงานวิจัยของ สร้อยเพชร ลิสนิ (2557) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมอื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษี ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ด้านการประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลทางตรงต่อความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทักษะการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามระเบียบกรมสรรพากร

และด้านทักษะการสื่อสาร มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านความสำเร็จของงานที่ทันเวลา ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 แสดงว่า เมื่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบกรมสรรพากรและมีทักษะการสื่อสารจะมีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรให้งานสำเร็จทันเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุลิตา สุปิณะ และคณะ (2564) ได้ศึกษาเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชี: กรณีศึกษา นักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ทักษะทางวิชาชีพบัญชี ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะทางวิชาการเชิง ปฏิบัติและหน้าที่งาน ด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ด้านทักษะทางปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ด้านทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมด้านความรวดเร็วในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านความสำเร็จของงานที่ทันเวลา ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 แสดงว่า เมื่อมีการบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน จะมีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรให้งานสำเร็จทันเวลา ซึ่งสอดคล้องกับการงานวิจัยของวรวิญญา ถิ่นสำราญ (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการที่เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ตามระเบียบมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่มีการติดตาม เร่งรัดการจัดเก็บภาษีให้ทันตามกำหนดเวลา สามารถให้บริการผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง และทันตามเวลาที่ต้องการและมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ตามลำดับ

ทักษะการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามระเบียบกรมสรรพากร และด้านทักษะการสื่อสาร มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านผลงานน่าเชื่อถือและได้มาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 แสดงว่า เมื่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบกรมสรรพากรและมีทักษะการสื่อสาร จะมีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรให้ผลงานน่าเชื่อถือและได้มาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภารักษ์ สุจारी (2564) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของทักษะนักตรวจสอบภาษีที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ทักษะนักตรวจสอบภาษี ด้านทักษะการปฏิบัติงาน และทักษะการสื่อสาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลงานน่าเชื่อถือและได้มาตรฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านผลงานน่าเชื่อถือและได้มาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 แสดงว่า เมื่อมีการบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน จะมีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรให้ผลงานน่าเชื่อถือและได้มาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับการงานวิจัยของวรวิญญา ถิ่นสำราญ (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีไม่มีการเลือกปฏิบัติ โดยให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายมากที่สุด รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงานไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ และเจ้าหน้าที่มี

ความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลาในการให้บริการ การบริการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีการเรียกเก็บภาษีเป็นไปตามอัตราที่กฎหมายกำหนด จัดเก็บอย่างถูกต้องไม่เกิดข้อผิดพลาด และเจ้าหน้าที่สามารถควบคุมการให้บริการจัดเก็บภาษีเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด ตามลำดับ

ทักษะการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านทักษะทางปัญญา และด้านทักษะการสื่อสาร มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 7 แสดงว่า เมื่อเจ้าหน้าที่มีทักษะทางวิชาชีพ มีทักษะทางปัญญา และมีทักษะการสื่อสารจะมีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของสุภารักษ์ สุจารี (2564) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของทักษะนักตรวจสอบภาษีที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ทักษะนักตรวจสอบภาษี ด้านทักษะทางวิชาชีพ ทักษะทางปัญญา และทักษะการสื่อสาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์ มีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากร ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 8 แสดงว่าเมื่อมีการบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน จะมีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของวรวิญญา ถิ่นสำราญ (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการที่หน่วยงานมีที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยเหมาะสมในการให้บริการ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ และมีการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของหน่วยงาน มีการพูดคุยเกี่ยวกับข้อปัญหาภาษี และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และเว็บไซต์ เป็นต้น

องค์ความรู้ใหม่

การวิจัยทักษะและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรเขตภาคเหนือตอนบน สามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ได้ดังนี้ คือ สำหรับทักษะการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายถึงทักษะที่เจ้าหน้าที่ควรมีเพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ ซึ่งทักษะที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรมากที่สุด คือ ทักษะการปฏิบัติงานตามระเบียบกรมสรรพากร และสำหรับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรมากที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ทั้งสองปัจจัยนี้ล้วนส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากร ด้านจำนวนเงินภาษีที่จัดเก็บได้ ด้านความสำเร็จของงานที่ทันเวลา ด้านผลงานน่าเชื่อถือและได้มาตรฐาน และด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผลงานวิจัยนี้จะช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากร และข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ก็สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลทำให้กรมสรรพากรสามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้เจ้าหน้าที่พัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรสามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ให้มีความน่าเชื่อถือ มีคุณภาพ ถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับ ประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยการให้ความสำคัญในการพัฒนา ปรับปรุง ทักษะทางวิชาชีพ ทักษะทางปัญญา ทักษะการปฏิบัติงานตามระเบียบ กรมสรรพากร และทักษะการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.2 ผลการศึกษานับสนับสนุนให้กรมสรรพากร สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ ไปปรับใช้ในหน่วยงาน เพื่อยกระดับการบริการและเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโดยการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้ที่มีความรู้ และมีทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังควรมุ่งพัฒนาเทคโนโลยี รวมถึงระบบต่าง ๆ เช่น ระบบ e-filing และระบบ e-tax invoice & e-receipt พร้อมทั้งสนับสนุนให้ประชาชนใช้บริการออนไลน์ของกรมสรรพากร เพื่อสร้างความคุ้นเคย ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกสะดวก และรู้สึกว่าการเสียภาษีเป็นเรื่องที่สามารถเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาสภาพแวดล้อมด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน การจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากร เช่น ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน วัฒนธรรมองค์กร การจัดแบ่งสายงาน ในองค์กร นโยบายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เป็นต้น

2.2 การวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตการศึกษาจากสำนักงานสรรพากรภาคเหนือตอนบน เป็นสำนักงานสรรพากรภาคอื่น ๆ เพื่อศึกษาทักษะการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาคอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- กมลชนก ยุพิน. (2563). สภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ประพาฬ วงศ์สุปิน. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ฤทัย อะโน. (2563). อิทธิพลของทักษะผู้ตรวจสอบแห่งอนาคตที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วรัญญา ถิ่นสำราญ. (2562). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพาสมาติพื้นที่กาญจนบุรี. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 6(2), 281-296.
- สรวิศ มา. (2566). รัฐไทยรายได้ภาษีน้อย เก็บเพิ่มไม่ได้แปลว่าเศรษฐกิจจะพัง. สืบค้น 16 กุมภาพันธ์ 2567 จาก <https://www.the101.world/thai-government-tax-revenue/>.
- สร้อยเพชร ลิสนิ. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานภาษีอากร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุภารักษ์ สุจารี. (2564). อิทธิพลของทักษะนักตรวจสอบภาษีที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สุลิตา สุปิณะ, อรยา เรียบไธสงค์ และธิดิรัตน์ วงษ์กาฬสินธุ์. (2563). การศึกษาทักษะทางวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชี: กรณีศึกษา นักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 22(1), 123–132.

องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย. (2563). “ภาษี” ใครจ่าย ใครใช้ ใครเจริญ. สืบค้น 16 กุมภาพันธ์ 2567 จาก <https://theactive.net/dataviz/taxation/>.

Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychological testing* (3rd Ed.). New York: Harper and Row.

Yamane T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd Ed.). New York: Harper and Row.