



ปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรและสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การจัดเก็บภาษีและความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี
สำนักงานสรรพากรภาค 1

The influence of tax expertise and internal environmental on tax collection
efficiency and tax system satisfaction a case study of tax auditors in
Regional Revenue Office 1

ธนพร นฤภัย¹, พรทิwa แสงเขียว^{2*}

Thanaporn Narupai¹, Porntiwa Saengkhiw^{2*}

^{1, 2} หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

^{1, 2} Master of Accounting Program, School of Accountancy, Sripatum University

Corresponding author's e-mail: thanaporn.nar@spumail.net¹ porntiwa.sa@chonburi.spu.ac.th^{2}

Received: June 29, 2025

Revised: July 11, 2025

Accepted: July 25, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรของนักตรวจสอบภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 2) ศึกษาปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 3) ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 4) ศึกษาสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 กลุ่มตัวอย่าง คือ นักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 จำนวน 330 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ผลการศึกษวิจัย พบว่า ปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากร ประกอบด้วย การสื่อสารกับผู้เสียภาษี และความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ด้านรายได้ที่จัดเก็บสูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ ด้านการให้ความร่วมมือในการเสียภาษี และด้านผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 และปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากร ประกอบด้วย การสื่อสารกับผู้เสียภาษี และความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจต่อระบบ

ภาษีด้านความเชื่อถือได้ และด้านความไว้วางใจของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ประกอบด้วย นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ด้านรายได้ที่จัดเก็บสูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ ด้านการให้ความร่วมมือในการเสียภาษี และด้านผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในประกอบด้วย นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษีด้านความเชื่อถือได้ และด้านความไว้วางใจของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ความชำนาญด้านภาษี, สภาพแวดล้อมภายใน, ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี, ความพึงพอใจต่อระบบภาษี

Abstract

This research aimed to 1) examine the impact of tax expertise on the tax collection efficiency of tax auditors at the Regional Revenue Office 1; 2) to examine how tax expertise influences satisfaction with the tax system among tax auditors at the Regional Revenue Office 1; 3) to examine the internal environmental factors affecting the tax collection efficiency of tax auditors at the Regional Revenue Office 1; and 4) To examine the internal environment factors influencing satisfaction with the tax system among tax auditors at the Regional Revenue Office 1. The sample group for this quantitative study consisted of 330 tax auditors at the Regional Revenue Office 1. The research instrument was questionnaires, and the data were analyzed using descriptive statistics (frequency, percentage, and standard deviation) as well as inferential statistics, including Pearson's correlation analysis, and multiple regression analysis. The research results found that tax expertise factors, specifically communication with taxpayers and knowledge – had a significant positive impact on tax collection efficiency, particularly in achieving revenue levels, that exceeded established target as well as improving taxpayer corporation and increasing the rate of online tax filing, as observed by tax auditors at the Regional Revenue Region Office 1. Tax expertise factors, consisting of tax knowledge communication with taxpayers – had a positive effect on tax system satisfaction in terms of reliability and trust among tax auditors at the Regional Revenue Office 1, with a statistical significance at the .01 level. Internal environmental factors – specifically tax collection policies, facilities, and public relations– had a positive impact on tax collection efficiency. This was reflected in revenue exceeding targets, increased taxpayer cooperation, and higher rate of electronic filing, as reported by tax auditors at the Regional Revenue Office 1. Furthermore, internal environmental factors– consisting of tax collection policies, facilities, and public relations had a positive impact on tax system satisfaction in terms of reliability and trust among tax auditors at the Regional Revenue Office 1, with a statistical significance at the .01 level.

Keywords: tax expertise, internal environment, tax collection efficiency, tax system satisfaction

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

การจัดเก็บภาษีเป็นกระบวนการสำคัญที่มีบทบาทต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ รายได้จากภาษีถือเป็นแหล่งรายได้หลักของรัฐบาลเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณสุข การศึกษา และการบริหารงานภาครัฐ ซึ่งกลไกสำคัญที่มีบทบาทในกระบวนการจัดเก็บภาษี คือ “นักตรวจสอบภาษี” ที่มีหน้าที่ในการควบคุม ตรวจสอบ และติดตามให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้องครบถ้วน ถือเป็นหัวใจสำคัญในการเสริมสร้างศักยภาพขององค์กรภาครัฐอย่างกรมสรรพากร โดยเฉพาะในบริบทของนักตรวจสอบภาษีที่ต้องอาศัยทั้ง “ความรู้เฉพาะด้าน” และ “ความสามารถในการปรับตัว” เข้ากับข้อกฎหมาย และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ (กรมสรรพากร, 2566)

สำนักงานสรรพากรภาค 1 เป็นหนึ่งในหน่วยงานหลักที่มีบทบาทในการตรวจสอบและจัดเก็บภาษีในพื้นที่ที่มีเศรษฐกิจหนาแน่น ซึ่งนักตรวจสอบภาษีในพื้นที่นี้ต้องเผชิญกับความซับซ้อนของธุรกิจ รูปแบบการเสียภาษีที่หลากหลาย และจำนวนผู้เสียภาษีที่มาก ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย โดยเฉพาะ “ความชำนาญของนักตรวจสอบภาษี” ที่เกิดจากประสบการณ์ อายุงาน และทักษะเฉพาะทางที่ได้เรียนรู้และผ่านปัญหาต่าง ๆ มา ซึ่งหากนักตรวจสอบมีความเชี่ยวชาญ ก็จะสามารถวิเคราะห์ข้อมูลภาษีได้แม่นยำ ตรวจสอบครบถ้วน และลดโอกาสการหลีกเลี่ยงภาษี (กรมสรรพากร, 2565)

นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น นโยบายสนับสนุนจากผู้บริหาร ระบบภาษีที่ใช้ในองค์กร สถานที่ทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การประชาสัมพันธ์ ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการทำงาน ล้วนส่งผลต่อกำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (กมลชนก ยุพิน, 2563) ซึ่งความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี หากเจ้าหน้าที่มีความสุขในการทำงาน ย่อมมีความมุ่งมั่น ทุ่มเท และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ความพึงพอใจในระบบภาษียังส่งผลต่ออัตราการทำงานในปัจจุบันที่ส่งผลถึงอนาคต โดยนักตรวจสอบภาษีที่มีความผูกพันกับองค์กรและมีความสุขในการทำงานจะมีแนวโน้มลาออกน้อยลง ส่งผลให้หน่วยงานมีเสถียรภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถรักษานักบุคลากรที่มีประสบการณ์ไว้ได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งอายุงานที่มากขึ้นย่อมสะท้อนถึงระดับความชำนาญที่เพิ่มขึ้นด้วย

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่องปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรและสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 เนื่องจากตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีมีความสำคัญต่อการจัดเก็บภาษีในกรมสรรพากร อันถือว่าเป็นผลประโยชน์ของทางราชการ ซึ่งนักตรวจสอบต้องมีความชำนาญในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านภาษีอากร การสื่อสารกับผู้เสียภาษี โดยเจ้าพนักงานฯ แต่ละคน จะมีความชำนาญด้านภาษีและประสบการณ์ที่ต่างกัน รวมถึงสภาพแวดล้อมภายในได้แก่ นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์ ในแต่ละปีที่เปลี่ยนแปลงไป ก็มีผลต่อการจัดเก็บภาษีและมีความพึงพอใจในระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี โดยผลของการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางการปรับปรุง และพัฒนาทางความชำนาญด้านภาษีอากรและสภาพแวดล้อมภายในของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 เพื่อมีการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อระบบภาษีต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1
2. เพื่อศึกษาปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1
3. เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1
4. เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1

การทบทวนวรรณกรรม

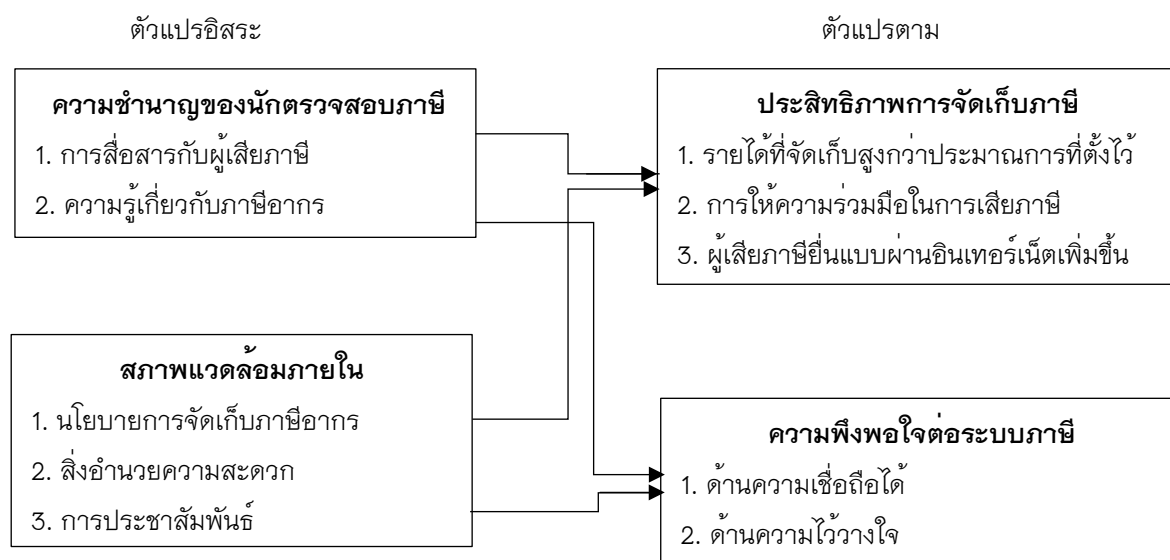
ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่สำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี โดยกมลชนก ยุพิน (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ด้านสภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ กล่าวคือ สภาพแวดล้อมทั่วไป ประกอบด้วย ด้านนโยบายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สภาพแวดล้อมอื่น ด้านขนาดของพื้นที่ให้บริการ ด้านความสะดวกในการเดินทาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมทั่วไป ประกอบด้วย ด้านนโยบายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ โดยปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวที่ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่เพิ่มขึ้น และเป็นผลดีต่อภาครัฐ อรพรรณ นองสุข (2566) ได้ศึกษาว่าปัจจัยเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร โดยภาพรวม ได้แก่ ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานและด้านจำนวนบุคลากร งานวิจัยมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรมีนโยบายในการจัดสรรอัตราค่าจ้างคนให้เพียงพอต่อปริมาณงาน และควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อที่จะได้นำความรู้ใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และด้านมนุษยสัมพันธ์นั้น เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรควรมีจิตสำนึกในการให้บริการเพราะการให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มาติดต่อชำระภาษี มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรสูงขึ้น งานวิจัยของทิพวรรณ สิทธิชัย และประภัสสร วิเศษประภา (2561) อ้างถึงใน ธนยธร โตพันธ์านนท์ และเกวสิน ศิลพิพัฒน์, (2567) พบว่า การรับรู้คุณภาพของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เมื่อความคาดหวังคุณภาพในการบริการและการรับรู้คุณภาพของการบริการเพิ่มสูงขึ้น จะส่งผลให้มีความเชื่อถือ และสามารถไว้วางใจในระบบเพิ่มขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อระบบเพิ่มสูงขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานการวิจัยสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ว่า ปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านการสื่อสารกับผู้เสียภาษี ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร และสภาพแวดล้อมภายใน ประกอบด้วย นโยบายการจัดเก็บภาษี สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านรายได้ที่จัดเก็บสูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ ด้านการให้ความร่วมมือในการเสียภาษี และด้านผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 และปัจจัยความ

ชำนาญด้านภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านการสื่อสารกับผู้เสียภาษี ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร และสภาพแวดล้อมภายใน ประกอบด้วย นโยบายการจัดเก็บภาษี สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษีด้านความเชื่อถือได้ และด้านความไว้วางใจของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 และวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรและสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความชำนาญของนักตรวจสอบภาษี ประกอบด้วย การสื่อสารกับผู้เสียภาษี และความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร และสภาพแวดล้อมภายใน ประกอบด้วย นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์ ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วย รายได้ที่จัดเก็บสูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ การให้ความร่วมมือในการเสียภาษี และผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น และความพึงพอใจต่อระบบภาษี ประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือได้ และด้านความไว้วางใจ กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 จำนวนรวมทั้งสิ้น 1,871 คน (กรมสรรพากร, 2567) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรของ

Yamane โดยมีการกำหนดให้ระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และกำหนดให้ระดับความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ 5% หรือ .05 (Yamane, 1973) ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 330 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความชำนาญด้านภาษีอากร สภาพแวดล้อมภายในประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร และความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความชำนาญของนักตรวจสอบภาษี ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ส่วนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร ส่วนที่ 5 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อระบบภาษี และส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน โดยเลือกใช้คำถามที่มีคะแนนตั้งแต่ .50 ขึ้นไป ทั้งนี้ ค่าดัชนีความเที่ยงตรงที่มีค่าอยู่ระหว่าง .67 – 1.00

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยวางแผนเก็บข้อมูลด้วยตนเอง จากนั้นรวบรวมส่ง แบบสอบถามผ่านทางแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ระยะเวลาในการแจกแบบสอบถามเริ่มตั้งแต่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2568 ถึง 15 พฤษภาคม 2568 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 2 เดือน ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างเรียบร้อยแล้ว ตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถามแล้วบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สถิติ ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

4.2 สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (inferential statistics) โดยวิธีการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation analysis) ใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ การสื่อสารกับผู้เสียภาษี ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์ กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านรายได้ที่จัดเก็บสูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ ด้านการให้ความร่วมมือในการเสียภาษี ด้านผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจต่อระบบภาษี ด้านความเชื่อถือได้ และด้านความไว้วางใจ เพื่อทดสอบว่าตัวแปรอิสระส่งผลต่อตัวแปรตามหรือไม่ และใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยวิธีหาค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 330 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7 มีอายุ 25 – 35 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 มีตำแหน่งชำนาญการ จำนวน 215 คน มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9

2. ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรและสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและ ความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 ดังตาราง 1-3

ตาราง 1 ความชำนาญด้านภาษีอากรของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1

ด้านที่	ความชำนาญด้านภาษีอากร	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	การสื่อสารกับผู้เสียภาษีอากร	4.76	.25	มาก
2	ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร	4.66	.23	มาก
	ภาพรวม	4.71	.24	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ความชำนาญด้านภาษีอากร ทั้ง 2 ด้าน มีภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = .24) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือการสื่อสารกับผู้เสียภาษีอากร มีเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = .25) รองลงมาคือความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = .23)

ตาราง 2 สภาพแวดล้อมภายในของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1

ด้านที่	สภาพแวดล้อมภายใน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	นโยบายการจัดเก็บภาษีอากร	4.63	.21	มาก
2	สิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	.20	มาก
3	การประชาสัมพันธ์	4.72	.29	มาก
	ภาพรวม	4.66	.23	มาก

จากตาราง 2 พบว่า สภาพแวดล้อมภายใน ทั้ง 3 ด้าน ภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.6$, S.D. = .23) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การประชาสัมพันธ์ มีเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = .29) รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.6$, S.D. = .20) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.6$, S.D. = .21)

ตาราง 3 ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1

ด้านที่	ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านรายได้ที่จัดเก็บสูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้	4.68	.24	มาก
2	ด้านการให้ความร่วมมือในการเสียภาษี	4.67	.22	มาก
3	ด้านผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น	4.69	.26	มาก
	ภาพรวม	4.68	.24	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ทั้ง 3 ด้าน ภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = .24) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = .26) รองลงมาคือ ด้านรายได้ที่จัดเก็บสูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.6$, S.D. = .24) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการให้ความร่วมมือในการเสียภาษี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.6$, S.D. = .22)

ตาราง 4 ความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1

ด้านที่	ความพึงพอใจต่อระบบภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านความเชื่อถือได้	4.74	.20	มาก
2	ด้านความไว้วางใจ	4.73	.22	มาก
	ภาพรวม	4.73	.21	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจต่อระบบภาษี ทั้ง 2 ด้าน ภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = .21) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = .20) รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = .22)

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรและสภาพแวดล้อมในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 ดังตาราง 5 – 8

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากร ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี		
	Beta	t	Sig.
(Constant)		12.600	.000*
การสื่อสารกับผู้เสียภาษี	.388	7.514	.000*
ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร	.224	4.341	.000*
R = .520 R ² = .270 Adjusted R ² = .266 SEE = .157 F = 60.545 Sig. = .000			

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากร พบว่า ความชำนาญด้านภาษีอากร ด้านการสื่อสารกับผู้เสียภาษี ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร (Sig. < .05) ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านรายได้ที่จัดเก็บสูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ ด้านการให้ความร่วมมือในการเสียภาษี และด้านผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากร ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1

ตัวแปร	ความพึงพอใจต่อระบบภาษี		
	Beta	t	Sig.
(Constant)		13.144	.000*
การสื่อสารกับผู้เสียภาษี	.261	4.705	.000*
ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร	.205	3.688	.000*
R = .392 R ² = .153 Adjusted R ² = .148 SEE = .178 F = 29.623 Sig. = .000			

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากร พบว่า ความชำนาญด้านภาษีอากร ด้านการสื่อสารกับผู้เสียภาษี และด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร (Sig. < .05) ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษี ด้านความเชื่อถือได้ และด้านความไว้วางใจของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษี		
	Beta	t	Sig.
(Constant)		6.671	.000*
นโยบายการจัดเก็บภาษี	.256	5.923	.000*
สิ่งอำนวยความสะดวก	.212	4.841	.000*
การประชาสัมพันธ์	.458	10.623	.000*
R = .672 R ² = .451 Adjusted R ² = .446 SEE = .136 F = 89.414 Sig. = .000			

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน พบว่า สภาพแวดล้อมภายใน ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์ (Sig. < .05) ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษีด้านรายได้ที่จัดเก็บสูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ ด้านการให้ความร่วมมือในการเสียภาษี และด้านผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 8 สภาพแวดล้อมภายในส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษีด้านความเชื่อถือได้ของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1

ตัวแปร	ความพึงพอใจต่อระบบภาษี		
	Beta	t	Sig.
(Constant)		7.580	.000*
นโยบายการจัดเก็บภาษี	.177	3.733	.000*
สิ่งอำนวยความสะดวก	.173	3.593	.000*
การประชาสัมพันธ์	.431	9.109	.000*
R = .580 R ² = .337 Adjusted R ² = .331 SEE = .158 F = 55.192 Sig. = .000			

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน พบว่า สภาพแวดล้อมภายในด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์ (Sig. < .05) ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษีด้านความเชื่อถือได้ และด้านความไว้วางใจของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรและสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 การศึกษาปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 ผลการวิจัยพบว่า ความชำนาญด้านภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านการสื่อสารกับผู้เสียภาษี และด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของอรพรรณ นองสุข (2566) ได้ศึกษาว่าปัจจัยเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรโดยภาพรวม ได้แก่ ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานและด้านจำนวนบุคลากร ผู้บริหารควรมีนโยบายในการจัดสรรอัตรากำลังคนให้เพียงพอต่อปริมาณงาน และควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อที่จะได้นำความรู้ใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และด้านมนุษยสัมพันธ์นั้นเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรควรมีจิตสำนึกในการให้บริการเพราะการให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มาติดต่อชำระภาษีมีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรสูงขึ้น ซึ่งทั้ง 2 ด้าน ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของรัตติยา เป็รื่องประยูร และกนกศักดิ์ สุววัฒนาสินธิ์ (2566) พบว่า ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ทักษะการตรวจสอบภาษี ประกอบด้วย ทักษะทางวิชาชีพ ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะการสื่อสาร และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในองค์กรมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1 สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภารักษ์ สุจารี และพรณทิพย์ อย่างกลั่น (2565) ได้ศึกษาอิทธิพลของทักษะนักตรวจสอบภาษีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ทักษะนักตรวจสอบภาษีด้านทักษะทางปัญญา ทักษะการปฏิบัติงาน และทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมาย ทักษะนักตรวจสอบภาษีด้านทักษะทางปัญญา ทักษะการปฏิบัติงาน และทักษะการสื่อสารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลงาน น่าเชื่อถือและได้มาตรฐาน และด้านความสำเร็จของงานที่ทันเวลา และทักษะนักตรวจสอบภาษีด้านทักษะทางวิชาชีพ ทักษะทางปัญญา ทักษะการปฏิบัติงาน และทักษะการสื่อสารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วัตถุประสงค์ที่ 2 การศึกษาปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 ผลการวิจัยพบว่า ความชำนาญด้านภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านการสื่อสารกับผู้เสียภาษี และด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร และการสื่อสารกับผู้เสียภาษี ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิสรดา คงแก้ว (2566) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-filing ทำให้ทราบได้ว่าระบบ Revenue Department e-filing มีจุดเด่นที่สามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องในด้านของคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ประโยชน์และสิทธิประโยชน์ทางภาษีที่ผู้ใช้งานได้รับจากการยอมรับการใช้งานระบบ Revenue Department e-filing ทำให้การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเป็นเรื่องที่ง่าย

และสะดวกมากยิ่งขึ้นส่งผลต่อความพึงพอใจและการบอกต่อ ซึ่งจะเป็นส่วนช่วยสนับสนุนให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้ใช้งานผ่านระบบ Revenue Department e-filing มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ที่ 3 การศึกษาสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมภายใน ประกอบไปด้วย นโยบายการจัดเก็บภาษี สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ นโยบายการจัดเก็บภาษี การประชาสัมพันธ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกมลชนก ยุพิน (2563) พบว่า ด้านขนาดพื้นที่ให้บริการ ด้านความสะดวกในการเดินทาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งทั้งหมดมีผลทางตรงต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร ทำให้มีจำนวนผู้เสียภาษีอากรที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น เพราะเมื่อองค์กรมีขนาดพื้นที่ให้บริการกับผู้เสียภาษีเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวก และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้บริการผู้เสียภาษี จึงทำให้ผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร และมีความยินดีที่จะยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตามคำแนะนำของเจ้าพนักงาน และเพิ่มความสะดวกสบายของตัวผู้เสียภาษี และทำให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิตาฉัตร แป้นดวงเนตร (2563 อ้างถึงใน รัตติยา เป็รื่องประยูร และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ, 2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีเมจิ จำกัดมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ นโยบายการจัดเก็บภาษี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอิศราภรณ์ ตุงโย (2567) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร ภาค 4 พบว่า สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานเช่น เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ช่วยเพิ่มความถูกต้องและความครบถ้วนของการจัดเก็บภาษีได้ดี เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และจรรยาบรรณสูงสามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างแม่นยำ ซึ่งการตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพได้รับผลดีจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ใช้ในสำนักงาน ทำให้การตรวจสอบและติดตามมีความคล่องตัวและแม่นยำมากขึ้น และผลการทดสอบสมมติฐานชี้ให้เห็นว่าการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วัตถุประสงค์ที่ 4 การศึกษาสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมภายใน ประกอบไปด้วย นโยบายการจัดเก็บภาษี สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ นโยบายการจัดเก็บภาษีการประชาสัมพันธ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธันยธร โตพันธานนท์ และเกวลิน ศิลไพพัฒน์ (2567) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการให้บริการของระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-Filing) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพวรรณ สิทธิชัย และประภัสสร วิเศษประภา (2561 อ้างถึงใน ธันยธร โตพันธานนท์ และเกวลิน ศิลไพพัฒน์, 2567) พบว่าการรับรู้คุณภาพของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เมื่อความคาดหวังคุณภาพในการบริการและการรับรู้คุณภาพของการบริการเพิ่มสูงขึ้น จะส่งผลให้มีความเชื่อถือ และสามารถไว้วางใจในระบบเพิ่มขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อระบบเพิ่มสูงขึ้น ตามไปด้วยโดยมีความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

องค์ความรู้ใหม่

การวิจัยปัจจัยความชำนาญด้านภาษีอากรและสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและความพึงพอใจต่อระบบภาษีของนักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 สามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ได้ดังนี้ คือ ปัจจัยที่มาจากตำแหน่งนักตรวจสอบภาษี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและ ความพึงพอใจต่อระบบภาษีมากที่สุด คือ ด้านการสื่อสารกับผู้เสียภาษี และสำหรับสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและ ความพึงพอใจต่อระบบภาษีมากที่สุด คือ ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี การให้บริการของนักตรวจสอบภาษีที่มีการแนะนำให้ผู้เสียภาษี เข้าใจในประเด็นที่ถูกต้องและมีนโยบายการจัดเก็บภาษีที่ดี เพื่อให้ผู้เสียภาษีหันมาให้ความสนใจและมีความสมัครใจในการยื่นภาษีนั่น ทั้งสองปัจจัยนี้ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ด้านรายได้ที่จัดเก็บสูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ ด้านการให้ความร่วมมือในการเสียภาษี และด้านผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น และความพึงพอใจต่อระบบภาษีด้านความเชื่อถือได้ และด้านความไว้วางใจ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ก็สามารถนำไปพัฒนาเป็นข้อมูลให้หน่วยงานกรมสรรพากรที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีสามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นต่อไป และทำให้ผู้เสียภาษีให้ความร่วมมือในการเสียภาษี รวมถึงมีการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นก่อให้เกิดการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.1 นักตรวจสอบภาษีควรให้ความสำคัญกับความชำนาญด้านภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านการสื่อสารกับผู้เสียภาษี และด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร
- 1.2 นักตรวจสอบภาษีควรให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมภายใน ประกอบด้วย ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์
- 1.3 นักตรวจสอบภาษีควรให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วย ด้านรายได้ที่จัดเก็บสูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ ด้านการให้ความร่วมมือในการเสียภาษีและการให้ผู้เสียภาษียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น
- 1.4 นักตรวจสอบภาษีสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพจัดเก็บภาษีและการใช้ระบบภาษีมากยิ่งขึ้น
- 1.5 หน่วยงานทั้งหมดของกรมสรรพากรไม่ว่าจะเป็นสรรพากรภาค หรือสรรพากรพื้นที่สาขา สามารถกำกับ ติดตาม และใช้เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี และสร้างความพึงพอใจต่อระบบ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 การศึกษาครั้งนี้ใช้ความชำนาญด้านภาษีอากรและสภาพแวดล้อมภายในเป็นตัวแปรอิสระในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและ ความพึงพอใจต่อระบบภาษี ในการศึกษาครั้งต่อไปควรพิจารณาตัวแปรอิสระอื่น ๆ หากตัวแปรดังกล่าวมีค่าสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและ ความพึงพอใจต่อระบบภาษี
- 2.2 การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษานักตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 1 เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งการศึกษาครั้งต่อไป ควรจะพิจารณากลุ่มตัวอย่างจากสรรพากรพื้นที่อื่น หรือตำแหน่งงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย และก่อให้เกิดประโยชน์เพื่อการพัฒนาวิชาการในวงกว้างต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กมลชนก ยุพิน. (2563). *สภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท* มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- กรมสรรพากร. (2565). *ประวัติเกี่ยวกับ สภ.1*. สืบค้น 17 กันยายน 2567 จาก <http://www.rd.go.th/region/01/26.html>
- กรมสรรพากร. (2566). *อำนาจหน้าที่*. สืบค้น 17 กันยายน 2567 จาก <https://www.rd.go.th/8501.html>
- กรมสรรพากร. (2567). *สำนักงานบริการในกรุงเทพมหานคร ภาค 1*. สืบค้น 19 กันยายน 2567 จาก <https://www.rd.go.th/7455.html>
- ธันยธร โตพันธานนท์ และเกรลิน ศิลพิพัฒน์. (2567). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิง (e-filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประจำปีภาษี 2565. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 50(1), 133-158.
- รัตติยา เป็รื่องประยูร และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาลิทธิ. (2566). ทักษะการตรวจสอบภาษีและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีสรรพากรภาค 1. *วิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 4(2), 107-120.
- สุภารักษ์ สุจारी และพรณทิพย์ อย่างกลั่น. (2565). อิทธิพลของทักษะนักตรวจสอบภาษีที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 5(4), 1529-1545.
- อรพรรณ นองสุข. (2566). *ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต* มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อภิสรดา คงแก้ว. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ REVENUE DEPARTMENT E-FILING*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อิศราภรณ์ ตุงไย. (2567). ปัจจัยการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร ภาค 4. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 7(2), 106-122.