

ปัจจัยในการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี
ของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
The Factors Affecting the Tax Collection Efficiency
of the Excise Offices in Northeastern Thailand

สายธาร สะอาด^{1*} ประนอม คำผา² อัยรดา พรเจริญ³

^{1,2,3}คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

Saythan Saea^{1*} Pranorm Kumpha² Irada Phorncharoen³

^{1,2,3}Faculty of Business Administration and Management, Ubon Ratchathani Rajabhat University

*Corresponding Author E-mail: saythan.s664@ubru.ac.th

(Received: August 15, 2024; Revised: October 28, 2024; Accepted: November 6, 2024)

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยในการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และ4) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ตัวอย่างได้แก่ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมจำนวน 230 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t การทดสอบค่า F และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ด้วยเทคนิควิธี Stepwise

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากร รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างภาษี ด้านลักษณะกฎหมายภาษีสรรพสามิต และด้านความสำนึกในหน้าที่ผู้เสียภาษี ตามลำดับ

2. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คุณภาพของงาน รองลงมา คือ ด้านเวลา ด้านปริมาณงานและด้านค่าใช้จ่ายตามลำดับ

3. ปัจจัยในการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่าปัจจัยในการจัดเก็บภาษี ด้านโครงสร้างภาษี ด้านความสำนึกในหน้าที่ผู้เสียภาษี ด้านบุคลากร และด้านลักษณะกฎหมายภาษีสรรพสามิต มีอิทธิพลเชิงบวกต่อปัจจัยในการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 81

4. เปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01

คำสำคัญ: การจัดเก็บภาษี, ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี, สำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Abstract

The objectives of the study were 1) to study the factors related to the tax collection of the excise offices in northeastern Thailand, 2) to study the efficiency of the excise offices in northeastern Thailand, 3) to investigate the factors that could affect the tax collection efficiency, and 4) to compare the tax collection efficiency of the excise offices in the study as classified by the personal data. The samples were 230 tax officers. Statistics used were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, a multiple regression analysis.

The research results were as follows.

1. The factors relating to the tax collection of the excise offices in the study were overall at a high level. Concerning individual aspects, it was found that a maximum aspect was the personnel, followed by the tax structure, the excise law, and an awareness of the taxpayers.

2. The tax collection efficiency of the excise offices in northeastern Thailand were found to be at a high level. As regards individual aspects, it was found that a maximum aspect was the work quality followed by time, task assignments, and spending.

3. As for the factors related to the tax collection efficiency, it was found that the tax structure, an awareness of the tax payers, personnel and the excise laws had a positive influence on the taxation efficiency at a statistical significance of .05. These factors had the potential to predict by percentage 81.

4. A comparison of the taxation efficiency of the excise offices under study as classified by the personal information found that sex, age, educational levels, and different positions had different influences with a statistical significance of .01.

Keywords: Tax Collection, Tax Collection Efficiency, The Excise Offices in Northeastern Thailand

บทนำ

กรมสรรพสามิตเป็นส่วนราชการประเภทกรม สังกัดกระทรวงการคลัง มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนและขับเคลื่อนนโยบายการคลังของรัฐบาล มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บภาษีตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 เพื่อให้การจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพสามิตมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นไปตามเป้าหมายที่กระทรวงการคลังกำหนดไว้ เพื่อส่งเสริมให้การจัดเก็บรายได้การคลังของรัฐบาล เสริมสร้างศักยภาพและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยการจัดเก็บการสินค้าและบริการซึ่งมีเหตุผลสมควรที่จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ การจัดเก็บภาษีถือว่าเป็นรายได้หลักของรัฐที่จะนำมาพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขเพื่อประโยชน์และความผาสุกของประชาชนในประเทศปัจจุบันการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การหน่วยงานที่สามารถดำเนินการตามหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นคือเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีและผู้เสียภาษีซึ่งเป็น ศูนย์ กลาง ของ การดำเนินงานที่มีคุณค่าและสำคัญที่สุดในการเป็นตัวขับเคลื่อนหลักที่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ (ประพาด พิษผักหวาน, 2562)

เนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ที่ผ่านมา สำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือจัดเก็บภาษีสรรพสามิตจำนวน 62,781.186 ล้านบาท และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จัดเก็บภาษีสรรพสามิตได้ จำนวน 61,672.118 ล้านบาท เมื่อเปรียบเทียบ

การจัดเก็บภาษีระหว่าง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 การจัดเก็บภาษีปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จัดเก็บภาษีสรรพสามิตได้มากกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 1,109.068 ล้านบาท เพื่อให้การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึงทุกพื้นที่จึงมีแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษี เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพสามิตโดยมุ่งเน้นพัฒนากระบวนการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต หน้าที่ของผู้เสียภาษี และความรู้ความเข้าใจในระบบภาษีสรรพสามิตของประชาชน (กรมสรรพสามิต, 2566)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการสำรวจจากเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อนำผลวิจัยที่ได้ ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค รวมถึงพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในการจัดเก็บภาษีและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาปัจจัยในการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้ ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศในเรื่องปัจจัยในการจัดเก็บภาษี ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างภาษี ด้านความสำนึกในหน้าที่ผู้เสียภาษี และด้านลักษณะกฎหมายภาษีสรรพสามิต โดยทรงเกียรติ ล้านพลแสน และคณะ, 2564; ณัฐชยา พลมณี และกรรณมา เขตจิระพงษ์, 2564; รุ่งไพลิน บุญหล้า, 2563; ศรีณย์ ฐิตารีย์, 2563; อังคณา ทัพใหญ่ กิ่งพร ทองใบ และนิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ, 2563; ประภาพร พีชผักหวาน, 2562; วรัญญา ถิ่นสำราญ, 2562; พัทธิธรา ชุ่มใจ, 2562; กฤตติกา แสนโกชน บุษกร สุขแสน และพัชรินทร์ ชมพูวิเศษ, 2561; สุรศักดิ์ โตประสี และจิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์, 2561; Ababneh & Rawabdeh, 2018; Assfaw & Sebhat, 2019; Endalew, Tarekegn & Beyene, 2020; Hoang et al., 2020 และ Yamane, 1973 แล้วนำมาสังเคราะห์จนเกิดเป็นองค์ความรู้ที่จะนำมาศึกษาเป็นกรอบแนวคิด

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

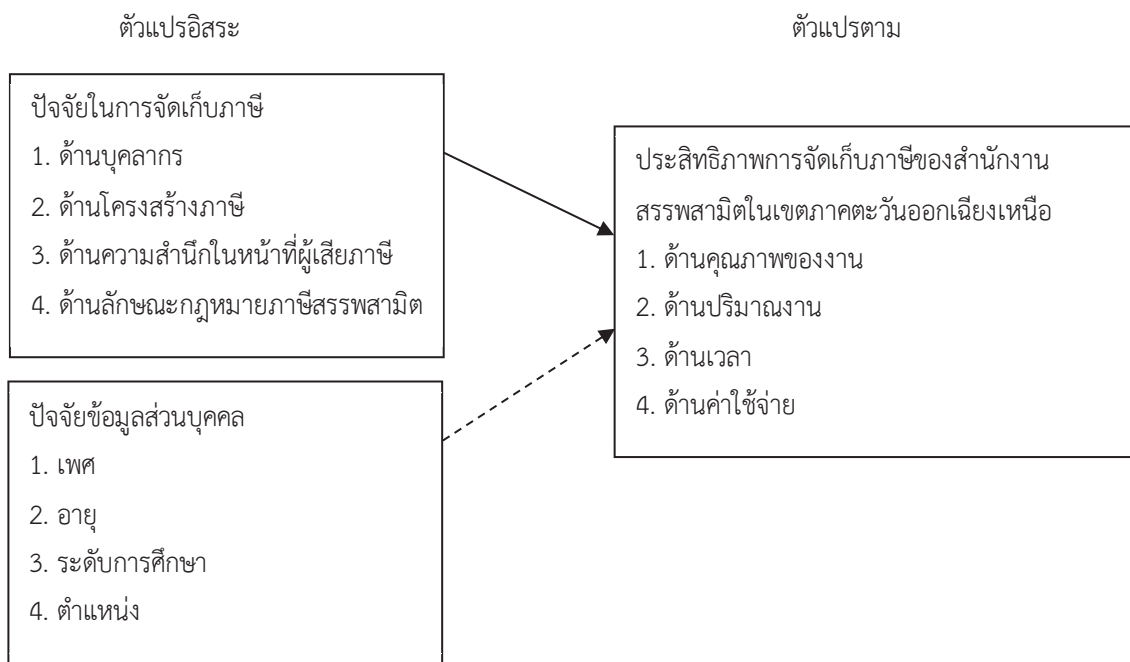
Peterson & Plowman (1953) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ และเพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการ ปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด ดังนั้นประสิทธิภาพการทำงานมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจโดยการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีของท่านเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และมีคุณภาพ
2. ปริมาณ (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีมีผลสำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย

3. เวลา (Time) เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมกับหลักการและทันสมัย โดยปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีได้ตรงตามกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานตามหนังสือสั่งการ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

4. ค่าใช้จ่าย (Cost) การดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรได้อย่างเหมาะสม คุ่มค่าและประหยัด เกิดประโยชน์สูงสุด

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยในการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

- ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างภาษี ด้านความสำนึกในหน้าที่ผู้เสียภาษี และด้านลักษณะกฎหมายภาษีสรรพสามิต ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่แตกต่างกัน
- ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 จำนวน 9 พื้นที่ (สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3, 2566) และสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 จำนวน 11 พื้นที่ (สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4, 2566) รวมจำนวน 414 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 จำนวน 9 พื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 จำนวน 11 พื้นที่ โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากการใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กำหนดค่าความคาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ .05 ได้จำนวน 204 คน และเพื่อ

ป้องกันการคลาดเคลื่อนของข้อมูล จึงได้กำหนดตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 230 คน จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการแบบชั้นภูมิ อย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัย คือ แบบสอบถามโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ จัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างภาษี ด้านความสำนึกในหน้าที่ผู้เสียภาษี และด้านลักษณะกฎหมายภาษี สรรพสามิต

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-Ended Question) โดยกำหนดให้เติมข้อความลงในช่องว่าง

โดยข้อคำถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นลักษณะมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) สามารถแบ่งได้เป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบความชัดเจนและความเหมาะสมในการใช้ภาษา จำนวน 42 ข้อ มีค่าความสอดคล้อง IOC อยู่ระหว่าง .60–1.00 จำนวน 42 ข้อ แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดเนื้อหาตรงตามที่ต้องการและสามารถนำไปใช้ได้จริง จำนวน 42 ข้อ

นำแบบสอบถามไปทดลองใช้เครื่องมือวิจัย (Try Out) จำนวน 30 ชุด โดยเก็บแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการวิจัยทั้งฉบับ (Reliability Analysis) ค่าสัมประสิทธิ์ Alpha Coefficient เท่ากับ .97 แสดงว่าเครื่องมือหรือแบบสอบถามชุดนี้มีความเชื่อมั่นตามที่ Nunnally (1978) เสนอไว้ว่า ค่า α ที่ได้ต้องมากกว่า .70 จะเห็นได้ว่าแบบสอบถาม นี้มีความเชื่อมั่น และสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อเก็บข้อมูลจากตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 230 คน โดยการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 จำนวน 9 พื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 จำนวน 11 พื้นที่ เมื่อได้ข้อมูลครบตามจำนวนที่กำหนดจึงดำเนินการนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติในขั้นตอนต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้อยละ (Percentage) ใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้เพื่อการจำแนกและแปลความหมายตัวแปร ปัจจัยในการจัดเก็บภาษี และประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล ปัจจัยในการจัดเก็บภาษี และประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

4. การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้เพื่อพยากรณ์ตัวแปรตามตัวหนึ่ง ซึ่งส่งผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไป โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบ Stepwise และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. การทดสอบค่าที (t-test) เพื่อหาค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ (ชาย และหญิง)
6. การทดสอบเอฟ (F-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แล้วศึกษาเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธี LSD

ผลการวิจัย

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 230 คน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 81.74 อายุ มีอายุ 31–40 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 42.61 ระดับการศึกษา มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 62.61 และตำแหน่งเจ้าพนักงานสรรพสามิต จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 76.96 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยในการจัดเก็บภาษีของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านโครงสร้างภาษี 3) ความสำนึกในหน้าที่ผู้เสียภาษี และ 4) ด้านลักษณะกฎหมายภาษีสรรพสามิต ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิต
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาพรวม

| ปัจจัยในการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ภาพรวม | \bar{X} | S.D. | ระดับความเห็น |
|---|-----------|------|---------------|
| ด้านบุคลากร | 4.55 | .39 | มากที่สุด |
| ด้านโครงสร้างภาษี | 4.34 | .50 | มาก |
| ด้านความสำนึกในหน้าที่ผู้เสียภาษี | 3.62 | .72 | มาก |
| ด้านลักษณะกฎหมายภาษีสรรพสามิต | 3.99 | .64 | มาก |
| รวม | 4.12 | .48 | มาก |

จากตารางที่ 1 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างภาษี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) ด้านลักษณะกฎหมายภาษีสรรพสามิต อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) และด้านความสำนึกในหน้าที่ผู้เสียภาษี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านเวลา และ 4) ด้านค่าใช้จ่ายวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ภาพรวม

| ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ด้านค่าใช้จ่าย ภาพรวม | \bar{x} | S.D. | ระดับความเห็น |
|---|-----------|------|---------------|
| ด้านคุณภาพของงาน | 4.48 | .51 | มาก |
| ด้านปริมาณงาน | 4.24 | .47 | มาก |
| ด้านเวลา | 4.41 | .41 | มาก |
| ด้านค่าใช้จ่าย | 4.08 | .57 | มาก |
| รวม | 4.30 | .42 | มาก |

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ คุณภาพของงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.48$) ด้านเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.41$) ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.24$) และด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วิเคราะห์โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณตัวแปรอิสระของปัจจัยในการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีภาพรวม เป็นตัวแปรตาม โดยวิธี Stepwise (n=230)

| ตัวแปร | B | Beta | t | p |
|---|-----|------|--------|-----|
| ด้านโครงสร้างภาษี (X_2) | .16 | .19 | 3.51** | .00 |
| ด้านความสำนึกในหน้าที่ผู้เสียภาษี (X_3) | .22 | .38 | 8.50** | .00 |
| ด้านบุคลากร (X_1) | .41 | .38 | 9.86** | .00 |
| ด้านลักษณะกฎหมายภาษีสรรพสามิต (X_4) | .07 | .11 | 2.27* | .02 |

Constant=.542 R=.903 R²=.816 R²adj=.813 F=249.277 Sig F =.000 SE = .186

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตารางที่ 3 พบว่าการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยวิธี Stepwise เพื่อพยากรณ์ปัจจัยในการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตัวแปรอิสระ 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างภาษี ด้านความสำนึกในหน้าที่ผู้เสียภาษี และด้านลักษณะกฎหมายภาษีสรรพสามิต ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาพรวม ปรากฏว่าด้านโครงสร้างภาษี ด้านความสำนึกในหน้าที่ ผู้เสียภาษี ด้านบุคลากร และด้านลักษณะกฎหมายภาษีสรรพสามิต สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาพรวม ได้ร้อยละ 81.30 (R²adj=.813) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .903 (R=.903)

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความคิดเห็นกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี จำแนกตามเพศ

| ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี | เพศ | | | | t | P |
|---------------------------|------------|------|--------------|------|---------|-----|
| | ชาย (n=42) | | หญิง (n=188) | | | |
| | \bar{x} | S.D. | \bar{x} | S.D. | | |
| ด้านปริมาณงาน | 4.06 | .43 | 4.28 | .47 | -2.74** | .00 |

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามเพศ พบว่าเจ้าหน้าที่ ที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านปริมาณงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี จำแนกตามอายุ

| ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี | แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | P |
|---------------------------|------------------|-----|-------|-----|--------|------|
| ด้านปริมาณงาน | ระหว่างกลุ่ม | 3 | 2.25 | .75 | 3.42* | .01 |
| | ภายในกลุ่ม | 226 | 49.78 | .22 | | |
| | รวม | 229 | 52.03 | | | |
| ด้านเวลา | ระหว่างกลุ่ม | 3 | 2.24 | .75 | 4.45** | .00 |
| | ภายในกลุ่ม | 226 | 38.04 | .16 | | |
| | รวม | 229 | 40.29 | | | |
| ด้านค่าใช้จ่าย | ระหว่างกลุ่ม | 3 | 2.99 | .99 | 3.09* | .028 |
| | ภายในกลุ่ม | 226 | 72.87 | .32 | | |
| | รวม | 229 | 75.86 | | | |

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามอายุ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีอายุต่างกันให้ความเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี จำแนกตามระดับการศึกษา

| ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี | แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | P |
|---------------------------|------------------|-----|-------|------|--------|-----|
| ด้านคุณภาพงาน | ระหว่างกลุ่ม | 2 | 2.37 | 1.87 | 6.52** | .00 |
| | ภายในกลุ่ม | 227 | 41.28 | .18 | | |
| | รวม | 229 | 43.65 | | | |
| ด้านปริมาณงาน | ระหว่างกลุ่ม | 2 | 2.60 | 1.30 | 5.99** | .00 |
| | ภายในกลุ่ม | 227 | 49.42 | .21 | | |
| | รวม | 229 | 52.03 | | | |
| ด้านเวลา | ระหว่างกลุ่ม | 2 | 1.48 | .74 | 4.33** | .01 |
| | ภายในกลุ่ม | 227 | 38.81 | .17 | | |
| | รวม | 229 | 40.29 | | | |

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าเจ้าหน้าที่ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันให้ความเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี จำแนกตามตำแหน่ง

| ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี | แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | P |
|---------------------------|------------------|-----|-------|-----|--------|-----|
| ด้านคุณภาพงาน | ระหว่างกลุ่ม | 2 | 1.79 | .89 | 4.85** | .00 |
| | ภายในกลุ่ม | 227 | 41.86 | .18 | | |
| | รวม | 229 | 43.65 | | | |
| ด้านปริมาณงาน | ระหว่างกลุ่ม | 2 | 1.88 | .94 | 4.27* | .01 |
| | ภายในกลุ่ม | 227 | 50.14 | .22 | | |
| | รวม | 229 | 52.03 | | | |
| ด้านเวลา | ระหว่างกลุ่ม | 2 | 1.88 | .94 | 5.57** | .00 |
| | ภายในกลุ่ม | 227 | 38.41 | .16 | | |
| | รวม | 229 | 40.29 | | | |

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามตำแหน่ง พบว่าเจ้าหน้าที่ ที่มีตำแหน่งต่างกันให้ความเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านปริมาณงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยในการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อศึกษาปัจจัยในการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างภาษี ด้านลักษณะกฎหมายภาษีสรรพสามิต และด้านความสำนึกในหน้าที่ผู้เสียภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจควรแก่การอภิปราย ดังนี้

1. ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีความเห็นต่อปัจจัยในการจัดเก็บภาษีด้านบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ยึดหลักอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ยึดหลักการปฏิบัติการดำเนินงานจัดเก็บภาษีด้วยความถูกต้องตามกฎหมายที่กำหนดใน พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 และเจ้าหน้าที่ยึดหลักการปฏิบัติการดำเนินงานจัดเก็บภาษีด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนดงานแล้วเสร็จให้แก่ประชาชนผู้เสียภาษี แสดงให้เห็นว่าการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นั้น ได้ดำเนินการจัดเก็บภาษีที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิต โดยได้อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการชำระภาษี และยึดหลักการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีด้วยความถูกต้องตามกฎหมายที่กำหนดใน พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธิธรา ชุ่มใจ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานสรรพากรภาค 2 พบว่าด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่จัดเก็บภาษีเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ซึ่งเป็นศูนย์กลางของการดำเนินงาน สามารถดำเนินการได้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้

2. ด้านโครงสร้างภาษี ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีความเห็นต่อปัจจัยในการจัดเก็บภาษีด้านโครงสร้างภาษี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ กรมสรรพสามิตมีการกำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมไว้อย่างชัดเจน รองลงมา คือ กรมสรรพสามิตมีการกำหนดอัตราภาษีและค่าธรรมเนียมสินค้าและบริการไว้อย่างชัดเจน และกรมสรรพสามิตมีการเรียกเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเป็นไปอย่างเที่ยงตรงและเป็นธรรม แสดงให้เห็นว่ารายละเอียดภาษีของกรมสรรพสามิต ในการดำเนินการจัดเก็บภาษีนั้น มีการกำหนดวัน เวลา และสถานที่ รวมถึงอัตราภาษีและค่าธรรมเนียมสินค้าและบริการไว้อย่างชัดเจนมีการจัดเก็บภาษีอย่างเสมอภาค เที่ยงตรงและเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงเกียรติ ลานพลแสน และคณะ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่าปัจจัยโครงสร้างภาษี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนเกิดการชำระภาษีได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บภาษี

3. ด้านลักษณะกฎหมายภาษีสรรพสามิต ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีความเห็นต่อปัจจัยในการจัดเก็บภาษีด้านลักษณะกฎหมายภาษีสรรพสามิต ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อปฏิบัติหรือข้อกำหนดที่บังคับใช้กับผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีมีความเหมาะสม รองลงมา คือ สินค้าและบริการที่ต้องเสียภาษีตามกฎหมายว่าด้วย พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 มีความเหมาะสม และลักษณะกฎหมายว่าด้วย พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 มีความเหมาะสมกับความเป็นอยู่ของประชาชน แสดงให้เห็นว่า ข้อปฏิบัติหรือข้อกำหนดที่บังคับใช้กับผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีสินค้าและ

บริการของกรมสรรพสามิตนั้น เหมาะสมกับความเป็นอยู่ของประชาชน เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรศักดิ์ โตประสี และจิตรารัตน์ สุทธิวรเศรษฐ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลบางเสด็จ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าด้านลักษณะกฎหมายภาษี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

4. ด้านความสำนึกในหน้าที่ผู้เสียภาษี ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีความเห็นต่อปัจจัยในการจัดเก็บภาษีด้านความสำนึกในหน้าที่ผู้เสียภาษี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ประชาชนจะติดต่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภาษีตามกฎหมาย พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 หากเมื่อมีข้อสงสัย ร้องลงมา คือ ประชาชนให้ความร่วมมือในการยื่นแบบชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กฎหมาย พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 กำหนด และประชาชนมีความเต็มใจที่จะชำระภาษีและค่าธรรมเนียมตามที่กฎหมาย พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 กำหนด แสดงให้เห็นว่า หากเมื่อประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิตเกิดความสงสัยหรือไม่แน่ใจเกี่ยวกับข้อมูลภาษี ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของกฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรมสรรพสามิต ประชาชนจะติดต่อสอบถามด้วยตนเอง เพื่อการรับข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน นำมาซึ่งการปฏิบัติตามอย่างถูกต้องครบถ้วน และเพื่อการชำระภาษีสรรพสามิตตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไม่ล่าช้า ซึ่งในกฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ หากการชำระภาษีไม่ตรงต่อระยะเวลาที่กำหนด จะมีบทลงโทษตามอัตราโทษกฎหมายว่าด้วย พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีณย์ ฐิตารีย์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าด้านความสำนึกในหน้าที่ผู้เสียภาษี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนมีความรับผิดชอบในการเสียภาษีอากรและสมัครใจในการเสียภาษีอากร

การศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่าย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจควรแก่การอภิปราย ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านคุณภาพของงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดหลักความถูกต้อง ตามระเบียบกฎหมายที่กำหนด สามารถตรวจสอบและเปรียบเทียบ ร้องลงมา คือ การปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และมีคุณภาพ และการสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในองค์กร ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดใน พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติโดยที่สามารถตรวจสอบได้ และหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติ ทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐชยา พลมณี และกรรณา เขตจิระพงษ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดชัยภูมิ พบว่าด้านคุณภาพของงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากผลลัพธ์ของงานเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้เป็นไปตามความคาดหวัง ขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้มีความถูกต้อง และครบถ้วน ทำให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดชัยภูมิ

2. ด้านปริมาณงาน ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านปริมาณงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ การมอบหมายงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของงานจัดเก็บภาษีมีความชัดเจน ร้องลงมา คือ การปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีมีผลสำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย

และสามารถแก้ไขปัญหาหรือการให้บริการแก่ประชาชนผู้เสียภาษีโดยไม่มีการคั่งค้าง แสดงให้เห็นว่า สำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานจัดเก็บภาษีอย่างชัดเจน มีการมอบหมายให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้การปฏิบัติงานด้านจัดเก็บภาษีเป็นปัจจุบันทันต่อระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐชยา พลมณี และกรรณา เชิดจิระพงษ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดชัยภูมิ พบว่าด้านปริมาณงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้มีการจัดทำฐานข้อมูลต่าง ๆ เช่น การจัดทำแผนที่ภาษี การจัดทำแผนแม่บท การจัดทำทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี ตลอดจนประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี ซึ่งอยู่หน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่งานจัดเก็บรายได้ส่งผลให้ประชาชนเข้าใจและมาเสียภาษีมากขึ้น

3. ด้านเวลา ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านเวลา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีได้ตรงตามกรอบระยะเวลา การปฏิบัติงานตามหนังสือสั่งการ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีมีความรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้เสียภาษี และเจ้าหน้าที่ร่วมมือร่วมใจการปฏิบัติงานในทีมสามารถบรรลุเป้าหมายอย่างรวดเร็ว แสดงให้เห็นว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่กำหนดตามหนังสือสั่งการในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และมีการกำหนดมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการแก่ประชาชนผู้เสียภาษีที่เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐชยา พลมณี และกรรณา เชิดจิระพงษ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดชัยภูมิ พบว่าด้านเวลา ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก มีการกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีได้อย่างเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีเสร็จตามเวลาที่กำหนดและมีการจัดเก็บภาษีตาม ช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนการปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้ประจำปีได้ทัน ตามระยะเวลาที่กำหนด

4. ด้านค่าใช้จ่าย ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้านค่าใช้จ่าย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ค่าใช้จ่ายในการส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีมีความคุ้มค่า กังบประมาณ รองลงมา คือ องค์กรมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรได้อย่างเหมาะสม คุ้มค่าและประหยัด เกิดประโยชน์สูงสุด และค่าใช้จ่ายในการจ่ายเงินเดือนเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีความคุ้มค่า กักรายได้ที่จัดเก็บภาษี แสดงให้เห็นว่า สำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้มีการจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีนั้น มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายในการจัดอบรมกับคุณภาพการจัดเก็บภาษีที่จัดเก็บได้มากขึ้น รวมถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรได้อย่างเหมาะสม มีความคุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุดให้กับองค์กร ตลอดจนค่าใช้จ่ายในการจ่ายเงินเดือนหรือค่าตอบแทนให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ด้านจัดเก็บภาษีมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับรายได้การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตที่ได้รับกลับมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีณย์ ฐิตารีย์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ใช้จำนวนเจ้าหน้าที่ทำงานด้านภาษีอากรน้อย ซึ่งเป็นการดำเนินการอย่างประหยัดและสามารถจัดเก็บภาษีได้สูงกว่าค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการจัดเก็บภาษี และผลการจัดเก็บภาษีอากรของเทศบาลมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น

ปัจจัยในการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การศึกษาปัจจัยในการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าด้านโครงสร้างภาษี ด้านความสำนึกในหน้าที่ผู้เสียภาษี ด้านบุคลากร และด้านลักษณะกฎหมายภาษีสรรพสามิต ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ได้ร้อยละ 81.30 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงเกียรติ ถิ่นพลแสน และคณะ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม พบว่าปัจจัยด้านโครงสร้างภาษี ปัจจัยด้านฐานข้อมูล ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี ปัจจัยด้านความสำนึกในหน้าที่การชำระภาษี ปัจจัยด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย และปัจจัยด้านลักษณะกฎหมายภาษี มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ โดยสามารถอธิบายได้ร้อยละ 74.10 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นบนพรัตน์ ทรัพย์ปกรณ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการปกครองในจังหวัดพิษณุโลก พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการปกครองในจังหวัดพิษณุโลก โดยสามารถอธิบายได้ร้อยละ 59.90

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านปริมาณงาน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ทั้งเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี เป็นไปในทิศทางตรงกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งไพลิน บุญหล้า (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี พบว่าเพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ด้านปริมาณงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีเพศที่แตกต่างกัน อาจต้องพิจารณาคำนี้ถึงจำนวนปริมาณงานและลักษณะของงานที่มีรายละเอียดค่อนข้างซับซ้อน เพื่อความเหมาะสมกับเพศของเจ้าหน้าที่ ทำให้อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

อายุ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุต่างกันให้ความเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบทกำหนดตามกฎหมายข้าราชการของกรมสรรพสามิตเกษียณอายุราชการเมื่ออายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ ทำให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีช่วงอายุที่แตกต่างมากภายในองค์กร เมื่อเจ้าหน้าที่มีอายุเพิ่มมากขึ้นอาจทำให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีลดลง แตกต่างกับเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีที่อายุน้อยยังไม่มาก สามารถทำงานได้อย่างคล่องแคล่วทันต่อระยะเวลาที่กำหนดและมีประสิทธิภาพในการทำงานจัดเก็บภาษีอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรีย์ ประทุมศร (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา พบว่าการจัดการความรู้ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานและด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจาก งานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลาที่กำหนด การใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้องปฏิบัติก่อนหลังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน

ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาต่างกันให้ความเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน เช่น เจ้าหน้าที่จบระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีนั้น อาจมีความสามารถในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์รายละเอียดของงาน ประเมินการทำงาน และแก้ไขปัญหาการณได้ดีหากมีปัญหาเกิดขึ้นส่งผลให้มีประสิทธิภาพการในการจัดเก็บภาษีมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของนคริน แก้วศร (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ส่วนกลาง) กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจากมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับปริญญาโทมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าระดับอนุปริญญา และปริญญาตรี ตามลำดับ

ตำแหน่ง ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งแตกต่างกันให้ความเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านปริมาณงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าตำแหน่งในด้านงานจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งเจ้าพนักงานสรรพสามิต ตำแหน่งนักวิชาการสรรพสามิต และตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีแตกต่างกัน โดยพิจารณาถึงคุณสมบัติตามตำแหน่ง ความสามารถของการทำงานที่คาดหวังตามตำแหน่งแต่ละตำแหน่ง เพื่อการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพทันต่อระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามระเบียบและกฎหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นคริน แก้วศร (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ส่วนกลาง) กรุงเทพมหานคร พบว่าตำแหน่งที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ต่างกันที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากตำแหน่งข้าราชการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่า พนักงานราชการ

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้ค้นพบข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ และสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษา ปัจจัยในการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างภาษี ปัจจัยในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ กรมสรรพสามิตมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมตามสินค้าและบริการโดยค่าธรรมเนียมที่เก็บมีความเหมาะสมไม่ซับซ้อน และกรมสรรพสามิตมีการเรียกเก็บภาษีสินค้าและบริการแต่ละอัตราภาษีไม่สูงเกินไป ดังนั้นสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรประชาสัมพันธ์การเสียภาษีสรรพสามิต เพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักรับทราบถึงข้อมูลอัตราการเสียภาษีที่ถูกต้อง

2. ด้านความสำนึกในหน้าที่ผู้เสียภาษี ปัจจัยในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือในภาพรวมอยู่ระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ประชาชนจะติดตามการชำระภาษีสรรพสามิตอย่างสม่ำเสมอ และประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เรื่องการชำระภาษีสรรพสามิต ดังนั้น สำนักงานสรรพสามิตในเขตภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือ ควรมีการปลูกฝัง สร้างจิตสำนึกให้ประชาชนรับรู้ถึงประโยชน์ของภาษีที่จะช่วยพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า รับผิดชอบต่อสังคม โดยการรู้หน้าที่ของการเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ ในการเสียภาษีสรรพสามิต เพิ่มช่องทางในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่

3. ด้านบุคลากร ปัจจัยในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้เสียภาษีจนนำมาซึ่ง ความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษี และเจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีความรู้เรื่องการจัดเก็บภาษีตาม พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 เป็นอย่างดี ดังนั้นสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรเน้นสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อความชำนาญและ เชี่ยวชาญในสินค้าที่อยู่ในการควบคุมของกรมสรรพสามิตทุกประเภท มีการสนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่จะใช้สำหรับการ จัดเก็บภาษีให้ทันสมัยกับสถานการณ์ปัจจุบัน

4. ด้านลักษณะกฎหมายภาษีสรรพสามิต ปัจจัยในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวมอยู่ระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 เช่น กฎกระทรวง ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ ไม่ซับซ้อน และอัตราโทษของกฎหมายว่าด้วย พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 มีความเหมาะสมดังนั้น เพื่อความเข้าใจง่ายและชัดเจนของลักษณะกฎหมายภาษีสรรพสามิต จากความซับซ้อนของบทกำหนดใน พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 ซึ่งอาจทำให้การตีความในบทกฎหมายนี้ไม่ตรงกัน สำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรจัดทำสื่อสารสนเทศที่สรุปข้อกฎหมายภาษีสรรพสามิตและ ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่กฎหมายภาษีสรรพสามิตให้มากขึ้น เช่น การจัดทำสื่อรูปแบบ Infographic เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

1. ศึกษารูปแบบการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคอื่น ๆ
2. ศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคอื่น ๆ
3. ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพสามิต. (2566). ระบบสารสนเทศหลักเพื่อการบริหาร (BI) กรมสรรพสามิต. สืบค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์ 2566

จาก <https://bi.excise.go.th>.

กฤตติกา แสนโกชน์ บุษกร สุขแสน และพัชรินทร์ ชมพวิเศษ. (2561). รายงานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกดลและ อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ.

อุดรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

ณัฐชยา พลมณี และกรรณา เชิดจิระพงษ์. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ในจังหวัดชัยภูมิ. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 13(2), 1–14.

ทรงเกียรติ ล้านพลแสน และคณะ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วน ตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. Journal of Roi Kaensarn Academi, 6(6), 247–257.

นคริน แก้วศร. (2562). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ส่วนกลาง)กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- นบนพรัตน์ ทรัพย์ปกรณ์. (2565). ปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการปกครอง
ในจังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประพาพร พิษผักหวาน. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบลสามสวน
อำเภอบ้านแท่นจังหวัดชัยภูมิ. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พัทธ์ธีรา ชุ่มใจ. (2562). ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานสรรพากร ภาค 2.
การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รุ่งไพลิน บุญหล้า. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วรัญญา ถิ่นสำราญ. (2562). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี.
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 6(2), 281–296.
- ศรัณย์ ฐิตารีย์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์อำเภอเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- สุรศักดิ์ โตประสี และจิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์. (2561). ประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลบางเสด็จ
จังหวัดสมุทรปราการ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 10(2), 161–169.
- สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3. (2566). เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิต. นครราชสีมา: สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3.
- สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4. (2566). เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิต. อุตรดิตถ์: สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4.
- อรวรีย์ ประทุมศร. (2564). รายงานวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านนโยบายและแผน
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- อังคณา ทัทใหญ่ กิ่งพร ทองใบ และนิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Ababneh, R. & Rawabdeh, M. (2018). Factors Affecting The Collection Of Revenues As Perceived By
The Employees of Local Administration In JORDAN. *Management Research and Practice*, 10(4), 46–61.
- Assfaw, A. M. & Sebhat, W. (2019). Analysis of Tax Compliance and Its Determinants: Evidence from Kaffa,
Bench Maji and Sheka Zones Category B Tax Payers, SNNPR, Ethiopia. *Journal of Accounting,
Finance and Auditing Studies*, 5(1), 32–58.
- Endalew, G. T., Tarekegn, G. & Beyene Y. (2020). Effects of Tax Audit on Revenue Generation. *Journal of
International Trade, Logistics and Law*, 6(1), 65–74.
- Hoang et al. (2020). Factors Affecting Tax Compliance Among Small–and Medium–Sized Enterprises: Evidence
from Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(7), 209–217.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. New York: McGraw–Hill.
- Peterson, E & Plowmen, E. G. (1953). *Business Organization and Management*. Homewood Illinois:
Richard. D. Ewin.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row Publications..