

ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามหลักอติบาท 4 ของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร

The efficiency of excises tax according to the four Iddhipada of area excise office
Phichit in Bangmulnak District, Branch Phichit Province

ปัทมกรนิษฐ์ วงษ์ชัยญกรณ ¹, พระเทพปริยัติเมธี² และอมลวรรณ ออบสิน³
Papunggornnid Wongturnyagorn, Phratheppariyattimethi and Amonwan Opsin

Received: October 5, 2019

Revised: December 28, 2019

Accepted: January 27, 2020

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักอติบาท 4 กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามหลักอติบาท 4 ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร และ 2. นำเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามหลักอติบาท 4 ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาบางมูลนาก จังหวัดพิจิตรโดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง 186 คน จากประชากรทั้งหมด 346 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 และวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 รูปหรือคน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างและใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า

¹ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาบางมูลนาก กรมสรรพสามิต; Phichit Area Excise Office, Bang Mun Nak Branch, Excise Department

^{2,3} มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย; Mahachulalongkornrajavidyalaya University
Corresponding author, e-mail: tonkuwk627@gmail.com, Tel. 092-3951536

1. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท 4 กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามหลักอิทธิบาท 4 ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกันเป็นคู่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก (Pearson Correlation(r) = 0.82) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า คู่ของด้านจิตสำนึกความรับผิดชอบกับด้านหลักวิริยะ ค่าความสัมพันธ์สูงที่สุด (r = 0.85) รองลงมา คือ คู่ของด้านความมีมาตรฐานกับด้านหลักวิมังสา (r = 0.80)

2. การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามหลักอิทธิบาท 4 ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร พบว่า ด้านความมีมาตรฐาน มีมาตรฐานการบริการที่ดีที่การให้บริการที่เป็นระบบ และมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สามารถให้บริการประชาชนไว้อย่างชัดเจน และมีการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ด้านความโปร่งใส มีช่องให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น มีการทำงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลเข้ามาบริหารงาน ด้านจิตสำนึกความรับผิดชอบ มีการสร้างจิตสำนึกรับผิดชอบให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ตระหนักถึงบทบาท หน้าที่ของตนเอง เพื่อให้การบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านความรวดเร็วและเรียบง่าย มีการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ไว้อยู่ให้บริการขอรับบริการ และอำนวยความสะดวกให้ผู้ขอรับบริการอย่างเพียงพอและมีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้าใช้ในการให้บริการประชาชนทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็ว ด้านความพึงพอใจ มีการบริการที่ดีทั้งในส่วนของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งมีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ไว้อยู่ให้บริการผู้ขอรับบริการอย่างเพียงพอ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร

Abstract

The purposes of this research were 1. to study the relationship between Iddhipada 4 and the efficiency of excise tax collection according to Iddhipada 4 and 2. to present ways for improving the efficiency of excise tax collection according to the 4 baht influence principle of the Phichit Area Excise Office Bang Mun Nak Branch, Pichit province. This study was a mixed methodology between qualitative and quantitative research. For the quantitative method, data were collected utilizing a survey from questionnaires. The sample consisted of 186 people from a total of 346

people by simple random sampling. The formula of Taro Yamane was used for calculating sample size. Data were collected by using questionnaires which had a reliability equal to 0.95. Data were analyzed by using computer program for social science research. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation (S. D.), inferential statistics and Pearson Product Moment Correlation. For the qualitative research, in-depth interviews were conducted with 8 key informants using structured interviews and data were analyzed using descriptive method.

According to studies, it has been found that

1. The relationship between Iddhipada 4 and the efficiency of excise tax collection according to Iddhipada 4 of Phichit Area Excise Office, Bang Mun Nak Branch, Phichit province Classified by personal factors, it was found that, in general, there was a statistically significant difference at the level of 0.01 with positive correlations or a paired relationship at the highest level (Pearson Correlation (r) = 0.82). When considering the details in each side, it was found that the pair of responsibility awareness and Viriya was the highest correlation (r = 0.85), followed by the pair of standardization and Vimamsa (r = 0.80).

2. The development of the efficiency of the excise tax collection according to Iddhipada 4 of Phichit Area Excise Office, Bang Mun Nak Branch, Phichit province found that in the aspect of standard, there was a good and systematic service standard. There was a clearly specified operational procedure that can provide public services and the continuous development of the operating system was done; in the aspect of transparency, there was a channel for people to give comment and the principles of good governance were used to manage the work; in the aspect of responsibility consciousness, there was awareness-raising for the operational staff to be aware of their roles and duties in order to provide effective public service; in terms of speed and simplicity, there were staff members who were knowledgeable and capable of providing service. The facilities were provided to the applicants sufficiently, and various technologies were used in providing services to the public

resulting in people received a convenient and fast service; in the aspect of equipment, there were sufficient materials and equipment provided for service users.

Keywords: efficiency, excises Tax of area excise office Phichit

บทนำ

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จังหวัดพิจิตร สาขาบางมูลนาก มีหน้าที่หลักในการบริหารการจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพสามิตให้ได้ตามเป้าหมาย ซึ่งจัดเก็บรายได้ภาษีจากสินค้าและบริการเฉพาะอย่างจากผู้หน้าที่เสียภาษี เพื่อเป็นแหล่งรายได้ให้กับรัฐบาลในการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และรักษาสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน การพัฒนาด้านการคลังโดยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ภาครัฐและขยายฐานภาษีให้ครอบคลุม และการใช้เครื่องมือทางภาษีเพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมทั้งเพื่อเป็นช่องทางการเพิ่มรายได้ภาครัฐ โดยเร่งรัดให้มีการจัดเก็บภาษีหรือค่าธรรมเนียมที่เก็บจากผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบที่ก่อให้เกิดมลพิษ รวมถึงการเก็บภาษีหรือค่าธรรมเนียมจากการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทางธรรมชาติ โดยมีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีในเขตอำเภอบางมูลนาก จำนวน 10 ตำบล จากการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตในพื้นที่ในปีที่ผ่านมาพบว่าผู้ประกอบการบางรายไม่มีใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ จึงทำให้การดำเนินการออกจัดเก็บภาษีสรรพสามิตในแต่ละครั้งต้องมีการเปรียบเทียบปรับตามกฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับภาษีของกรมสรรพสามิต จากรายงานการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตพื้นที่พิจิตรสาขาบางมูลนาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ตั้งเป้าหมายในการจัดเก็บ 624,000 บาท จัดเก็บได้ 611,200 บาท (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จังหวัดพิจิตร สาขาบางมูลนาก, 2558) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ตั้งเป้าหมายในการจัดเก็บ 619,400 บาท จัดเก็บได้ 563,200 บาท (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จังหวัดพิจิตร สาขาบางมูลนาก, 2559) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ตั้งเป้าหมายในการจัดเก็บ 662,900 บาท จัดเก็บได้ 620,700 บาท (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จังหวัดพิจิตร สาขาบางมูลนาก, 2560) และประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ตั้งเป้าหมายในการจัดเก็บ 778,100 บาท จัดเก็บได้ 724,530 บาท ซึ่งทำให้ผลการดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมายเท่าที่ควร

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวทำให้การจัดเก็บภาษีที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร ไม่สามารถจัดเก็บได้อย่างมีประสิทธิภาพเต็มเม็ดเต็มหน่วยเท่าที่ควร สินค้าบางประเภทไม่สามารถจัดเก็บได้ตามเป้าหมาย มีการรั่วไหลในการจัดเก็บรายได้บางส่วน ปัญหาการหลบหลีกหรือหลีกเลี่ยงไม่มาชำระภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตยังคงมีอยู่ รวมถึงความรู้ในเรื่องตัวบทกฎหมายของผู้ประกอบการในบางพื้นที่มีน้อย จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ และออกตรวจสอบติดตามให้ทราบกันอย่างต่อเนื่อง ปัญหาเหล่านี้จะไม่สามารถแก้ไขให้ประสบความสำเร็จได้หากไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรภายในองค์กร เพราะปัจจุบันปัจจัยที่สำคัญที่ต้องคำนึงถึงมากที่สุดคือ คน ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น และระบบการบริหารขององค์กร นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ ผู้วิจัยในฐานะเป็นส่วนหนึ่งที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต การตรวจสอบ ภาษี การประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บรายได้สินค้าและบริการอื่น ๆ ที่อยู่ในความควบคุมของกรมสรรพสามิต จึงมีความสนใจที่จะศึกษา “ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามหลักอิทธิบาท 4 ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร” ซึ่งจะได้นำเอาข้อมูลที่ได้ จากการศึกษามาวิเคราะห์เสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหาร ให้เกิดประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท 4 กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามหลักอิทธิบาท 4 ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร
2. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามหลักอิทธิบาท 4 ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร

วิธีดำเนินการวิจัย

บทความวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาแนวคิด ทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ แนวคิดการจัดเก็บภาษี แนวคิดการจัดการคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA) ของ Edwards Deming (พิเชษฐ วงศ์เกียรติขจร, 2554) หลักอิทธิบาท 4 โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ วงจรคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA) ประกอบด้วย 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการปฏิบัติตามแผน 3) ด้านการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล 4) ด้านการปรับปรุงดำเนินการให้เหมาะสมตามผลการ

ประเมิน และหลักอิทธิบาท 4 ประกอบด้วย 1) ด้านหลักฉันทะ 2) ด้านหลักวิริยะ 3) ด้านหลักจิตตะ 4) ด้านหลักวิมังสา ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามหลักอิทธิบาท 4 ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความมีมาตรฐาน 2) ด้านความโปร่งใส 3) ด้านจิตสำนึกความรับผิดชอบ 4) ด้านความรวดเร็วและเรียบง่าย 5) ด้านความพึงพอใจ สอบถามจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 186 คน การวิจัยเชิงคุณภาพ ได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 8 คน ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่างวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรในการศึกษา จำนวน 346 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 186 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท 4 กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร โดยทำการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) การวิเคราะห์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) คำถามปลายเปิดนำเสนอเป็นความเรียงประกอบตารางโดยการแจกแจงความถี่ของผู้ตอบและการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) จำนวน 8 รูปหรือคน เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา

สรุปผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามหลักอิทธิบาท 4 ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาบางมูลนาก จังหวัดพิจิตรโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกันเป็นคู่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก (Pearson Correlation(r) = 0.82)

2. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามหลักอิทธิบาท 4 ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร พบว่า ควรมีแนวทาง ดังนี้

- 1) ด้านความมีมาตรฐาน ควรมีช่องทางในการตอบอนุญาตทางช่องทางต่าง ๆ เช่น ไปรษณีย์ ธนาคาร หรือ แคนเตอร์เซอร์วิส ควรจัดให้มีการพัฒนาอุปกรณ์ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ ควรเพิ่ม

ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนได้รับข่าวสารการเสียภาษีสรรพสามิตมากขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงบทกำหนดโทษทางกฎหมายเกี่ยวกับการหลีกเลี่ยงไม่ชำระภาษี 2) ด้านความโปร่งใส ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานคอยการตรวจสอบความถูกต้องของระบบงานการรับชำระภาษีเปรียบเทียบการรายงานประจำวันของผู้ปฏิบัติงาน ตรวจสอบให้เป็นปัจจุบัน หากพบข้อผิดพลาดจะได้มีการแก้ไขได้ทันเวลา ควรมีป้ายประกาศวิธีคิดคำนวณภาษี เผยแพร่ให้ประชาชนให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน ถูกต้องและเป็นธรรม 3) ด้านจิตสำนึกความรับผิดชอบ ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มเติมความรู้ และเสริมสร้างทักษะให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และเสริมสร้างทักษะให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรให้ความสำคัญกับผู้เสียภาษี และมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีในการยินยอม และเต็มใจในการเสียภาษี ควรจัดให้มีการประชุมเพื่อนำปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การบริการครั้งต่อไปดีขึ้น 4) ด้านความรวดเร็วและเรียบง่าย ควรมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น มีการบริการที่รวดเร็ว อธิบายสิ่งต่าง ๆ ได้เข้าใจง่าย 5) ด้านความพึงพอใจ ควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการหลาย ๆ ช่องทาง เพื่อให้ผู้ขอรับบริการมีช่องทางเลือกในการขอรับบริการ ควรจัดให้มีการจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบคำร้อง และแบบรับชำระภาษีไว้สำหรับให้ประชาชนผู้มาติดต่อดูเป็นตัวอย่าง ควรจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เช่น ปากกา ไวคอยให้บริการประชาชน ควรจัดให้มีการรับชำระภาษีนอกเวลาราชการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) และเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) แล้วสังเคราะห์พัฒนาเป็นประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามหลักอิทธิบาท 4 ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร ทั้งนี้สามารถนำมาประมวลและ สรุปเป็นแผนภาพองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท 4 กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามหลักอิทธิบาท 4 ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร ผลการวิจัย พบว่า หลักอิทธิบาท 4 มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามหลักอิทธิบาท 4 ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาบางมูลนาก จังหวัดพิจิตรโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้ายตามกันเป็นคู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาศ หอม

กระแจะ ได้ศึกษาวิจัย “ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สาขา ในเขตภาคใต้” พบว่า ปัจจัยผู้นำ ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านหลักการบริหาร ด้าน ประสิทธิภาพ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการสร้างขวัญกำลังใจ มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการ จัดเก็บภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยองค์การ ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้าน อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ด้านงบประมาณ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านการ ดำเนินงานการ จัดเก็บ และด้านการติดตามและตรวจสอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ จัดเก็บภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ข้อเสนอแนะ การศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี สรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขา ในเขตภาคใต้ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับ ปัจจัยผู้นำและปัจจัยองค์การ เพราะมี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในทิศ ทางบวก

2. การนำเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามหลัก อธิปไตย 4 ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร ผลการวิจัย พบว่า แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามหลักอธิปไตย 4 ของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่พิจิตร ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะ ซึ่งจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความมีมาตรฐาน ควรมีช่องทางในการตอบอนุญาตทางช่องทางต่าง ๆ เช่น ไปรษณีย์ ธนาкар หรือ เคนเตอร์เซอร์วิส ควรจัดให้มีการพัฒนาอุปกรณ์ให้มีความทันสมัยอยู่ เสมอ ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ ประชาชนได้รับข่าวสารการเสียภาษีสรรพสามิตมากขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึง บทกำหนดโทษทางกฎหมายเกี่ยวกับการหลีกเลี่ยงไม่ชำระภาษี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนันทา ทองหนัน (2556) ได้ศึกษาวิจัย “ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” พบว่า ข้อเสนอแนะเพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บ รายได้ ควรปรับปรุงเรื่องการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากรในการจัดเก็บรายได้ ได้แก่ ควรส่งเสริม และพัฒนาความรู้ความสามารถแก่เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้อย่างสม่ำเสมอ และควรศึกษาดูงานใน องค์กรที่ประสบผลสำเร็จในการจัดเก็บรายได้ และควรพัฒนากระบวนการจัดเก็บรายได้ภายใน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ การจัดทำแผนที่ภาษี การปรับฐานข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียน ทรัพย์สิน

2.2 ด้านความโปร่งใส ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานคอยการตรวจสอบ ความถูกต้องของระบบงานการรับชำระภาษีเปรียบเทียบการรายงานประจำวันของผู้ปฏิบัติงาน ตรวจสอบให้เป็นปัจจุบัน หากพบข้อผิดพลาดจะได้มีการแก้ไขได้ทันเวลา ควรมีป้ายประกาศวิธีคิด

ค่านวณภาษี เผยแพร่ให้ประชาชนให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน ถูกต้องและเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุพดี โสโตโยม (2559) ได้ศึกษาวิจัย “ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลวัดประดู่ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี” พบว่า ข้อเสนอแนะเพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีด้านการจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลวัดประดู่ ควรประเมินค่าภาษีของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างถูกต้องและ เป็นธรรม

2.3 ด้านจิตสำนึกความรับผิดชอบ ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มเติมความรู้ และเสริมสร้างทักษะให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และเสริมสร้างทักษะให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรให้ความสำคัญกับผู้เสียภาษี และมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีในการยินยอม และเต็มใจในการเสียภาษี ควรจัดให้มีการประชุมเพื่อนำปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การบริการครั้งต่อไปดีขึ้น

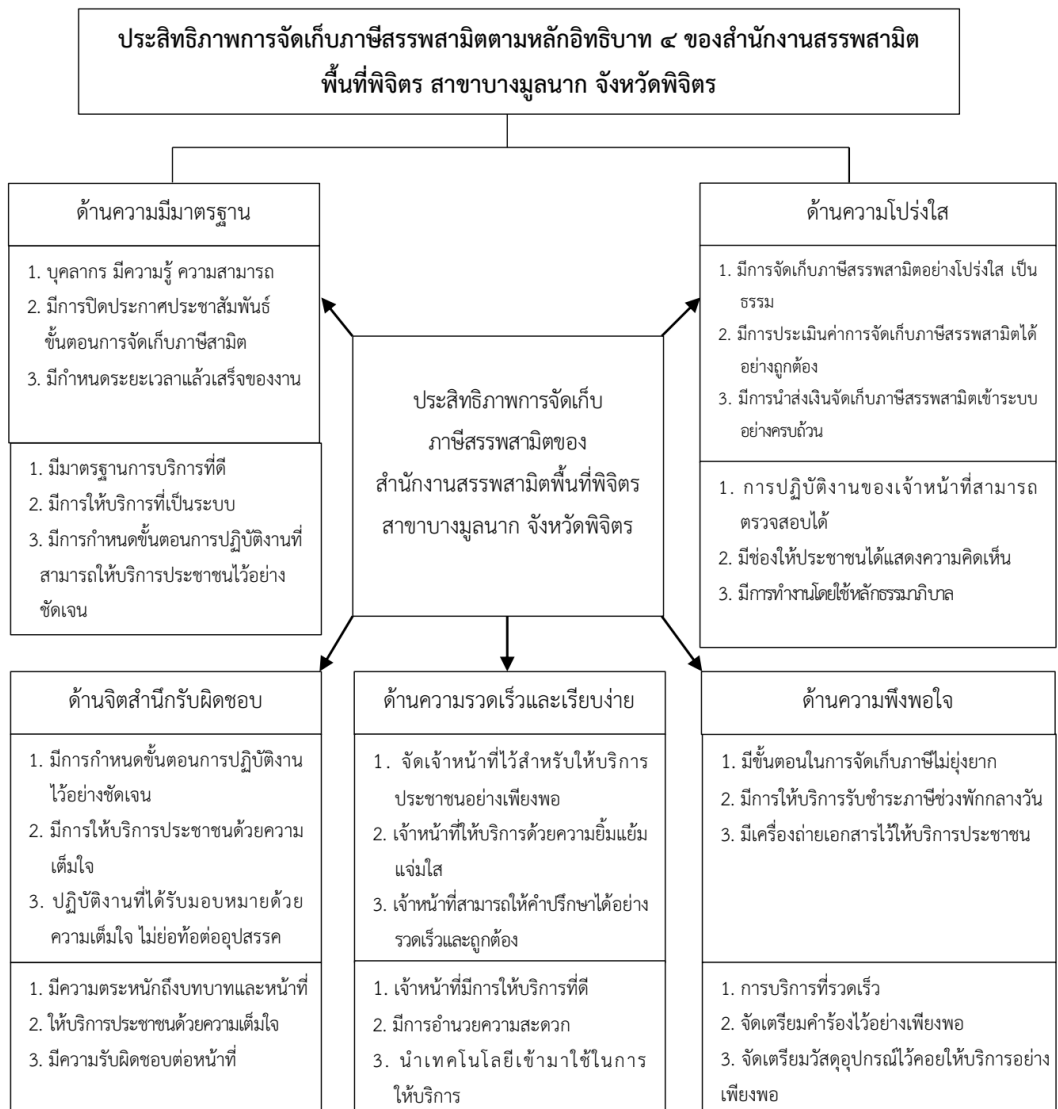
2.4 ด้านความรวดเร็วและเรียบง่าย ควรมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น มีการบริการที่รวดเร็ว อธิบายสิ่งต่าง ๆ ได้เข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุพดี โสโตโยม (2559) ได้ศึกษาวิจัย “ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลวัดประดู่ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี” พบว่า ด้านความสะดวกในการชำระภาษี เทศบาลตำบลวัดประดู่ ควรจัดให้มีบริการชำระภาษีนอกสถานที่เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการรับชำระภาษีทุกประเภท ด้านความประหยัดในการชำระภาษี เทศบาลตำบลวัดประดู่ ควรปรับลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับผู้ชำระภาษีด้านอื่น ๆ

2.5 ด้านความพึงพอใจ ควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการหลาย ๆ ช่องทาง เพื่อให้ผู้ขอรับบริการมีช่องทางเลือกในการขอรับบริการ ควรจัดให้มีการจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบคำร้อง และแบบรับชำระภาษีไว้สำหรับให้ประชาชนผู้มาติดต่อดูเป็นตัวอย่าง ควรจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เช่น ปากกา ไม้คอยให้บริการประชาชน ควรจัดให้มีการรับชำระภาษีนอกเวลาราชการ

องค์ความรู้ใหม่

ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามหลักอิทธิบาท 4 ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร ได้ข้อสรุปเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ คือ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามหลักอิทธิบาท 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านหลักฉันทะ มีความพอใจต่อการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน มีความพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) ด้านหลักวิริยะ การมีความเพียรพยายามในการจัดเตรียมสถานที่ไว้เพียงพอต่อผู้มาชำระภาษีสรรพสามิต เจ้าหน้าที่มีความเพียรพยายาม

ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามกฎหมาย ไม่เลือกปฏิบัติ 3) ด้านหลักจิตตะ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่งานในขณะที่ให้บริการผู้มาเสียภาษีสรรพสามิต การมีความตั้งใจในจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ไว้คอยอำนวยความสะดวก 4) ด้านหลักวิมังสา เจ้าหน้าที่ที่มีการไตร่ตรอง และตรวจสอบข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา มีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร ได้ข้อสรุปเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ คือ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สาขาบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านความมีมาตรฐาน บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ มีการเปิดเผยประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต มีกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน มีมาตรฐานการบริการที่ดี มีการให้บริการที่เป็นระบบ มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สามารถให้บริการประชาชนไว้อย่างชัดเจน 2) ด้านความโปร่งใส มีการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตอย่างโปร่งใสเป็นธรรม มีการประเมินค่าการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตได้อย่างถูกต้อง มีการนำส่งเงินจัดเก็บภาษีสรรพสามิตเข้าระบบอย่างครบถ้วน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบได้ มีช่องให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น มีการทำงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาล 3) ด้านจิตสำนึกความรับผิดชอบ มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน มีการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีความตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ ให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ 4) ด้านความรวดเร็วและเรียบง่าย มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ดียิ้มแย้มแจ่มใสสามารถให้คำปรึกษาได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ดี มีการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ขอรับบริการ มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการ 5) ด้านความพึงพอใจ มีขั้นตอนในการจัดเก็บภาษีไม่ยุ่งยาก มีการให้บริการรับชำระภาษีช่วงพักกลางวัน มีการจัดเตรียมเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการประชาชน มีการบริการที่รวดเร็ว มีการจัดเตรียมคำร้องไว้อย่างเพียงพอ มีการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ไว้คอยให้บริการอย่างเพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สร้างกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่าน ช่องทางต่าง ๆ
2. ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ ควรให้มีการประชาสัมพันธ์ ข้อดี และข้อเสียในการชำระภาษีสรรพสามิตของผู้ประกอบการ
3. ส่งเสริมให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จัดให้มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการสำหรับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ร่วมแสดงความคิดเห็น
2. การประสัมพันธ์ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง และต่อเนื่อง ให้มีการส่งหนังสือแจ้งผู้ประกอบการให้มาชำระภาษีก่อนถึงกำหนดชำระภาษีสรรพสามิต
3. จัดให้มีระบบการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรทุกระดับ โดยบุคลากรจะได้รับการพัฒนา ส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถอย่างทั่วถึง

เอกสารอ้างอิง

- เบญจมาศ หอมกระแจะ. (2559). *ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคใต้*. (การศึกษาอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- พิเชษฐ วงศเกียรติขจร. (2552). *แนวคิดยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.
- ยุพดี โสโตโยม. (2559). *ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลวัดประดู่ อำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จังหวัดพิจิตร สาขาบางมูลนาก. *รายงานผลการดำเนินการ ประจำปี 2558*. (อัดสำเนา).
- สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จังหวัดพิจิตร สาขาบางมูลนาก. *รายงานผลการดำเนินการ ประจำปี 2559*. (อัดสำเนา).
- สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จังหวัดพิจิตร สาขาบางมูลนาก. *รายงานผลการดำเนินการ ประจำปี 2560*. (อัดสำเนา).
- สุนันทา ทองหนัน. (2557). *การศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3*. (สารนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.