

บทความวิจัย (ม.ค. – มิ.ย. 2562)

องค์ประกอบหลักการจัดเก็บภาษีที่ดีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

จิราภรณ์ รังคสิริ นิสิตปริญญาเอก โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 กรุงเทพมหานคร, email rosslyn2004@hotmail.com, โทร 091-442-9900
 ดร. สวัสดิ์ วรรณรัตน์ โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 โทร 02-942-8777

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการจัดเก็บภาษีอากรที่ดีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 335 คน งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับจัดเก็บภาษีเป็นธรรมอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในระดับมาก โดยมีปัจจัยอื่นมีคะแนนรองลงมา ประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมืออาชีพในการจัดเก็บภาษี ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสื่อสารและปรับปรุงการจัดเก็บภาษี ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาระบบข้อมูลที่ทันสมัย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งจัดเก็บภาษีในอนาคต และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสร้างประโยชน์ต่อส่วนรวม ตามลำดับ

คำสำคัญ: การจัดเก็บภาษีที่ดี สรรพากรพื้นที่

Received: October 25, 2018, **Accepted** October 30, 2018

Factor Affecting Tax Collection of The Tax Area Revenue in Bangkok

Jiraporn Rangkasiri; PhD candidate Business Administration, Kasetsart University, Bangkok

Email: rosslyn2004@hotmail.com, Tel. 091-442-9900

Dr. Sawat Wannarat, Business Administration, Kasetsart University, Bangkok

Tel. 02-942-8777

Abstract

This research aims to study factors that can affect the tax collection of the Tax Area Revenue in Bangkok and to study the efficiency of tax collection of Tax Area Revenue in Bangkok. Samples used in this study are 335 area revenue tax officers. This research applied quantitative method research using Exploratory Factor Analysis or EFA and statistical program to determine the frequency, percentage, and standard deviation. The results show that factor of the fairness of tax collection has the highest average concerning factor affecting tax collection followed by being professional in tax collection, communication and tax collection improvement, information system development, building tax foundation for the future and building public interest has the lowest average score for factor affecting tax collection.

Keywords: Good Tax Collection, Tax Area Revenue

คำขอบคุณ: งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาโครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทนำ

รัฐบาลมีภารกิจหลักในการบริหารและพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน รัฐบาลจึงมีความจำเป็นต้องใช้จ่ายเงินเป็นจำนวนมากในการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ ในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้เพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ อย่างมีประสิทธิภาพ (ชุดินันท์ ต้นรุ่งเรืองพร, 2545) โดยรายได้ของรัฐบาลโดยส่วนใหญ่มาจากการจัดเก็บภาษีประเภทต่างๆ ภายใต้กระทรวงการคลัง 3 กรม ได้แก่ กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร และกรมสรรพากร โดยกรมสรรพากร เป็นหน่วยงานจัดเก็บรายได้ที่สามารถจัดเก็บรายได้ได้มากที่สุด สามารถจัดเก็บภาษีอากรโดยเฉลี่ยตั้งแต่ปี 2550-2558 ได้ถึงร้อยละ 75 ของมูลค่าการจัดเก็บภาษีอากรทั้งหมด (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2560)) อย่างไรก็ตาม การจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรสามารถจัดเก็บได้ต่ำกว่าประมาณการที่กำหนดตั้งแต่ปีงบประมาณ 2556 เป็นต้นมา โดยสามารถจัดเก็บภาษีอากรในปีงบประมาณ 2556 2557 และ 2558 ได้เพียง 1,764,706 1,729,203 และ 1,729,113 ล้านบาท ต่ำกว่าประมาณการ 9,293 160,569 และ 235,997 ล้านบาท ตามลำดับ ขณะที่ การจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถจัดเก็บภาษีในปี 2556 2557 และ 2558 ได้จำนวน 1,128,643 1,118,368 และ 1,128,360 ล้านบาท ตามลำดับ โดยเป็นการจัดเก็บภาษีมากกว่าร้อยละห้าสิบของผลการจัดเก็บภาษีสรรพากรทั้งประเทศ แต่การจัดเก็บดังกล่าวกลับเป็นการจัดเก็บที่มีอัตราเพิ่มที่น้อยมาก หรือบางปีมีการจัดเก็บที่มีอัตราเพิ่มที่ลดลง จึงอาจกล่าวได้ว่า การจัดเก็บภาษีอากรในเขตกรุงเทพมหานครเป็นแหล่งรายได้สำคัญและเป็นส่วนใหญ่ของการจัดเก็บภาษีทั้งหมดผลการจัดเก็บภาษีในกรุงเทพมหานครจึงมีผลภาษีต่อภาษีรวมทั้งประเทศที่สูง แม้จะมีการออกมาตรการทางภาษีใหม่ๆ แต่การปรับปรุงเฉพาะประเภทภาษีและอัตราภาษีเพียงมิติเดียวอาจไม่เพียงพอ ผลการจัดเก็บภาษีที่ผ่านมาจึงเป็นการชี้ให้เห็นว่า กรมสรรพากรที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีจำเป็นต้องมีการทบทวนหลักการ และวิธีการทั้งในภาคทฤษฎีและการปฏิบัติ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงแนวทางการจัดเก็บภาษีอากรให้เกิดประสิทธิผลและได้รับความร่วมมือจากผู้เสียภาษีในอนาคต จำเป็นต้องมีการพัฒนาการบริหารจัดเก็บภาษีด้วยให้มีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้นด้วย การวิเคราะห์เพื่อหาองค์ประกอบการจัดเก็บภาษีจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดเก็บภาษีอากรที่ดีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจเพื่อช่วยให้ได้องค์ประกอบของการจัดเก็บภาษีอากรที่ดี เพื่อนำมากำหนดแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิผลในอนาคต

วัตถุประสงค์

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการจัดเก็บภาษีอากรที่ดีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

วิธีวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษารูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นข้าราชการและลูกจ้างที่ทำงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลในเดือนสิงหาคม 2559 ใช้วิธีการคำนวณจำนวนตัวอย่างโดยสูตรของ Taro Yamane (1973) ได้ขนาดตัวอย่าง 335 ตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) (Steven K. Thompson, 1990) เพื่อหาจำนวนตัวอย่างในแต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่ โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาพัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรม ทำให้ได้ข้อคำถาม จำนวน 23 ข้อ แบ่งคำตอบเป็น 5 ระดับตามเกณฑ์วัดของ Likert โดยเรียงลำดับการให้ค่าคะแนนจากน้อยที่สุดไปยังมากที่สุด ดังนี้ (1) น้อยมาก (2) น้อย (3) ปานกลาง (4) มาก และ (5) มากที่สุด ตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยวิธี IOC มีค่าเท่ากับ 0.892 และเมื่อนำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.915 ซึ่งสูงกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ได้จริง

การวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษานี้ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรขององค์ประกอบหลักการจัดเก็บภาษีที่ดี

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 335 ราย ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้าราชการ 100% ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี 16.1% มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,000-30,000 บาท 46% ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักวิชาการภาษี นักตรวจสอบภาษี และนิติกร 30.4% 29.9% และ 29.6% ตามลำดับ มีความเห็นต่อการจัดการจัดเก็บภาษี และประสิทธิภาพการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีอากรดังตาราง 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของหลักการจัดเก็บภาษี

หลักการจัดเก็บภาษี	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. หลักความสะดวก	3.74	0.61	มาก
2. หลักความแน่นอน	3.52	0.58	มาก
3. หลักความประหยัด	3.43	0.61	มาก
4. หลักความเป็นธรรม	3.37	0.56	ปานกลาง
5. หลักความประสิทธิภาพ	3.60	0.54	มาก
	3.53	0.49	มาก

2. ผลการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity พบว่ามีค่า P-value น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า องค์ประกอบเหล่านี้สามารถนำมาใช้เป็นองค์ประกอบหลักการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principle Component Analysis: PCA) และทำการหมุนแกนด้วยเทคนิค Varimax ซึ่งเป็นเทคนิคที่ทำให้จำนวนตัวแปรที่น้อยที่สุดและมีค่า Factor loading มากในแต่ละปัจจัย ทำให้สามารถสรุปองค์ประกอบหลักการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้ทั้งหมด 6 องค์ประกอบ ซึ่งครอบคลุม 23 ข้อคำถาม ทั้งนี้ ในการตั้งชื่อองค์ประกอบที่ได้ใหม่ทั้ง 6 องค์ประกอบ จะพิจารณาจากความหมายโดยรวมของแต่ละข้อคำถาม โดยให้น้ำหนักกับตัวแปรที่มีค่า Factor loading สูงสุดเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ผลการจัดตัวแปรให้อยู่ในกลุ่มปัจจัยเดียวกัน อ้างอิงจากการกำหนดความหมายของคำนำหน้าองค์ประกอบในตาราง 2 และแบ่งกลุ่มองค์ประกอบออกได้ 6 กลุ่ม ดังนี้

2.1 Factor ที่ 1 ประกอบด้วยตัวแปร 5 ตัวแปร คือ Manage21, Manage19, Manage22, Econ14, Econ13 โดยตั้งชื่อองค์ประกอบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสื่อสารและปรับปรุงการจัดเก็บภาษี

2.2 Factor ที่ 2 ประกอบด้วยตัวแปร 6 ตัวแปร คือ Fair1, Cer8, Fair5, Fair2, Cer6, Cer9 โดยตั้งชื่อองค์ประกอบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับจัดเก็บภาษีเป็นธรรมอย่างชัดเจน

2.3 Factor ที่ 3 ประกอบด้วยตัวแปร 5 ตัวแปร คือ Cer9, Manage16, Conv10, Conv11, Manage23 โดยตั้งชื่อองค์ประกอบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมืออาชีพในการจัดเก็บภาษี

2.4 Factor ที่ 4 ประกอบด้วยตัวแปร 3 ตัวแปร คือ Cer7, Fair4, Fair3 โดยตั้งชื่อองค์ประกอบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสร้างประโยชน์ต่อส่วนรวม

2.5 Factor ที่ 5 ประกอบด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร คือ Manage20, Conv12, Econ15 โดยตั้งชื่อองค์ประกอบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาระบบข้อมูลที่ทันสมัย

2.6 Factor ที่ 6 ประกอบด้วยตัวแปร 3 ตัวแปร คือ Manage17, Fair2, Manage18 โดยตั้งชื่อองค์ประกอบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งจัดเก็บภาษีในอนาคต

ตารางที่ 2 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลักการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตัวแปรสังเกตได้	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสื่อสารและปรับปรุงการจัดเก็บภาษี	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับจัดเก็บภาษีเป็นธรรมอย่างชัดเจน	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมืออาชีพในการจัดเก็บภาษี	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสร้างประโยชน์ต่อส่วนรวม	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาระบบข้อมูลที่ทันสมัย	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งจัดเก็บภาษีในอนาคต
1) สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงหลักเกณฑ์ วิธีการ อัตรา และสถานที่รับชำระภาษี (Manage21)	0.850					
2) สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครมีการพัฒนาฐานข้อมูลภาษีให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง (Manage19)	0.842					
3) สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการคำปรึกษา และอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี (Manage22)	0.740					
4) สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครสามารถปรับปรุงต้นทุนการจัดเก็บลดลงได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (Econ14)	0.623					
5) สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครปรับปรุงระบบงานเพื่อสร้างภาระให้แก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุด (Econ13)	0.560					
6) การจัดเก็บภาษีตามสัดส่วนรายได้จากผู้เสียภาษีมีความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย (Fair1)		0.893				
7) เกณฑ์การเสียภาษีมีความชัดเจน โดยมีการกำหนดอัตราภาษีได้อย่างเหมาะสม (Cer8)		0.858				
8) การจัดเก็บภาษีตามสัดส่วนรายได้ช่วยให้เกิดความยืดหยุ่นในการชำระภาษี (Fair5)		0.663				
9) สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครมีการกำหนดรูปแบบของการเสียภาษี ฐานอัตราภาษี และวิธีการชำระภาษีที่ชัดเจน เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด (Cer6)		0.639				
10) ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีความสามารถในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การเสียภาษีได้อย่างถูกต้อง (Cer9)		0.567				
11) สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครมีกิจกรรมฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงาน (Manage16)			0.811			
12) สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครอำนวยความสะดวกโดยปรับปรุงระยะเวลาการให้บริการตามเวลาที่ผู้เสียภาษีสะดวก (Conv10)			0.802			
13) สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครปรับปรุงการให้บริการโดยออกหน่วยจัดเก็บตามสถานที่ที่ผู้เสียภาษีสะดวก เช่น รับชำระภาษีที่ห้างสรรพสินค้าและธนาคาร (Conv11)			0.676			
14) สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครสามารถจัดเก็บภาษีค้างชำระได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (Manage23)			0.667			
15) สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครมีการคำนวณจำนวนภาษีให้แก่ผู้เสียภาษีทราบล่วงหน้า โดยมีการจัดส่งแบบแสดงรายการรับชำระภาษีพร้อมเอกสาร				0.877		

คำแนะนำไปตามที่อยู่ที่ตั้งไว้ (Cer7)						
16) สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครใช้การเก็บภาษีในอัตราสูงจากธุรกิจมอมเมาประชาชน (Fair4)				0.826		
17) สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครมีกิจกรรมเสริมสร้างความสมัครใจให้ผู้เสียภาษียื่นแบบตรงเวลา (Fair3)				0.680		
18) สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครสามารถตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีเพื่อให้ง่ายต่อการตรวจสอบและจัดเก็บภาษี (Conv12)					0.835	
19) สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครสามารถปรับปรุงกระบวนการที่ทำให้การจัดเก็บภาษีมียุทธศาสตร์เพิ่มขึ้น เช่น ระบบหักภาษี ณ ที่จ่าย (Econ15)					0.745	
20) สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครมีการจัดทำระบบสารสนเทศในการรับชำระภาษี (Manage20)					0.440	
21) สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครมีกิจกรรมการมอบรางวัลเกียรติคุณให้แก่ผู้ชำระภาษีดีเด่น (Manage17)						0.877
22) ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีความสามารถในการชำระภาษีเต็มจำนวนที่เรียกเก็บ (Fair2)						0.649
23) สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครมีการจัดทำฐานข้อมูลภาษีเพื่อคาดการณ์ถึงจำนวนภาษีที่จะเก็บได้ในอนาคต (Manage18)						0.632

3. เมื่อนำองค์ประกอบทั้ง 6 กลุ่มมาทำการทดสอบความเชื่อมั่น เพื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค ของแต่ละองค์ประกอบ พบว่า เมื่อรวมค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคทั้ง 6 องค์ประกอบอยู่ที่ 0.899 ถือว่าแบบสอบถามนี้เชื่อถือได้ และเหมาะสมสำหรับงานวิจัยเชิงสำรวจ ตามเกณฑ์สัมประสิทธิ์อัลฟาของ Jump (1978)

ตารางที่ 3 ผลของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคของแต่ละองค์ประกอบที่จัดกลุ่มใหม่

องค์ประกอบที่ใช้ศึกษา	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค
1. องค์ประกอบที่ 1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสื่อสารและปรับปรุงการจัดเก็บภาษี	0.877
2. องค์ประกอบที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับจัดเก็บภาษีเป็นธรรมอย่างชัดเจน	0.893
3. องค์ประกอบที่ 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมืออาชีพในการจัดเก็บภาษี	0.886
4. องค์ประกอบที่ 4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสร้างประโยชน์ต่อส่วนรวม	0.918
5. องค์ประกอบที่ 5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาระบบข้อมูลที่ทันสมัย	0.875
6. องค์ประกอบที่ 6 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งจัดเก็บภาษีในอนาคต	0.882
รวมค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค ทั้ง 6 องค์ประกอบ	0.899

5. ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบหลักการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังตาราง 4

ตารางที่ 4 องค์ประกอบหลักการจัดเก็บภาษีที่ดีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

องค์ประกอบหลักการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. องค์ประกอบที่ 1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสื่อสารและปรับปรุงการจัดเก็บภาษี	3.65	0.65	มาก
2. องค์ประกอบที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับจัดเก็บภาษีเป็นธรรมอย่างชัดเจน	3.74	0.59	มาก
3. องค์ประกอบที่ 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมืออาชีพในการจัดเก็บภาษี	3.70	0.61	มาก
4. องค์ประกอบที่ 4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสร้างประโยชน์ต่อส่วนรวม	3.03	0.70	ปานกลาง
5. องค์ประกอบที่ 5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาระบบข้อมูลที่ทันสมัย	3.56	0.60	มาก
6. องค์ประกอบที่ 6 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งจัดเก็บภาษีในอนาคต	3.23	0.70	มาก
	3.48	0.48	มาก

จากตาราง 4 สรุปได้ว่า หลักการจัดเก็บภาษีตามองค์ประกอบที่จัดกลุ่มใหม่ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 โดยองค์ประกอบที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับจัดเก็บภาษีเป็นธรรมอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาตามลำดับคือ องค์ประกอบที่ 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมืออาชีพในการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับมาก องค์ประกอบที่ 1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสื่อสารและปรับปรุงการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับมาก องค์ประกอบที่ 5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาระบบข้อมูลที่ทันสมัยอยู่ในระดับมาก องค์ประกอบที่ 6 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งจัดเก็บภาษีในอนาคตอยู่ในระดับมาก และองค์ประกอบที่ 4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสร้างประโยชน์ต่อส่วนรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74, 3.70, 3.65, 3.56, 3.23 และ 3.03 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลวิจัยได้นำมาสู่การอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสื่อสารและปรับปรุงการจัดเก็บภาษี จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงหลักเกณฑ์ วิธีการ อัตรา และสถานที่รับชำระภาษี สอดคล้องกับ แนวความคิดของ ทศนีย์ ชัยพัฒน์ (2546) ที่กล่าวว่า การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรต่อประชาชนมีผลต่อการเพิ่มผลสัมฤทธิ์การจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร นอกจากนี้ การให้ความรู้ หรือการมีการศึกษาเกี่ยวกับภาษีส่งผลต่อการปฏิบัติตามภาษีที่ดี (Compliance) ตามแนวคิดของ Palil (2013)

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับจัดเก็บภาษีเป็นธรรมอย่างชัดเจน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดเก็บภาษีที่ดีของ สท.ภทพ. ในระดับสูงสุด คือ การจัดเก็บภาษีตามสัดส่วนรายได้จากผู้เสียภาษีมีความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของวรกาญจน์ สุขสดเขียว (2550) ศึกษาการเก็บภาษีเพื่อการศึกษา พบว่า การเก็บภาษีที่ดีควรมีการกำหนดอัตราราย ฐานภาษีให้เหมาะสมมิให้กระทบกระเทือนกับรายได้สุทธิของประชาชน และสอดคล้องกับที่เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2546) ได้ให้ความเห็นว่า การเก็บภาษีที่ดีจะต้องสร้างความแน่นอนเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีทุกคน และภาษีทุกประเภทที่จะจัดเก็บจะต้องเป็นที่ชัดเจนในเรื่องฐานภาษี อัตราภาษี ตลอดจนกำหนดระยะเวลาในการเสียภาษี รวมทั้งยังต้องเน้นถึงความประหยัดให้กับผู้เสียภาษีอีกด้วย นอกจากนี้ อรัญ ธรรมโน (2512) ได้กล่าวถึงความชัดเจนในการกำหนดอัตราราย โดยเห็นว่าประชาชนผู้เสียภาษีย่อมต้องการความแน่นอน และมั่นใจได้ระดับหนึ่งว่าจะต้องเสียภาษีเป็นจำนวนเท่าใด เมื่อไหร่ และด้วยวิธีใด ดังนั้น ระบบภาษีจึงจำเป็นต้องสร้างความเป็นธรรมชัดเจนในเกณฑ์การเสียภาษี

3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมืออาชีพในการจัดเก็บภาษี จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีที่ดีในระดับสูงสุด คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครมีกิจกรรมฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับความสำคัญของเจ้าหน้าที่รัฐของ ณรงค์ เหมวิรัตน์ (2539) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่รัฐที่ดีมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ วาสนา ขอนทอง (2553) ที่ให้ความสำคัญการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะจากวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบและที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

4. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสร้างประโยชน์ต่อส่วนรวม จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีที่ดีในระดับสูงสุด คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครมีการคำนวณจำนวนภาษีให้แก่ผู้เสียภาษีทราบล่วงหน้า โดยมีการจัดส่งแบบแสดงรายการรับชำระภาษีพร้อมเอกสารคำแนะนำไปตามที่อยู่ที่ได้รับแจ้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของณรงค์ เขมวรัตน์ (2539) ที่กล่าวว่า การประเมินภาษีที่รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน ส่งผลกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาล

5. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาระบบข้อมูลที่ทันสมัย จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีที่ดีในระดับสูงสุด คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครสามารถตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีเพื่อให้ง่ายต่อการตรวจสอบและจัดเก็บภาษี สอดคล้องกับ วาสนา ขอนทอง (2553) ที่กล่าวว่าควรมีการนำระบบสารสนเทศมาเก็บข้อมูลเพื่อเก็บข้อมูลภาษีอากรให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นผลให้มีความสะดวกและง่ายต่อการจัดเก็บภาษี ผลการวิจัยดังกล่าวยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Abiola and Asiweh (2012) ได้ศึกษาถึงโครงสร้างการบริหารการจัดเก็บภาษีของสรรพากรในจีเรีย พบว่า รัฐบาลมีการจัดทำ และพัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้เสียภาษีที่ดีเพื่อเป็นศูนย์กลางของข้อมูล ซึ่งถือเป็นแนวทางที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ซึ่งสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครมีการจัดทำระบบสารสนเทศในการรับชำระภาษี ซึ่งอาจเป็นเพราะกรมสรรพากรได้ให้ความสำคัญกับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการทำงานทุกระดับทำให้การตรวจสอบข้อมูลภาษีมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Shahroodi (2010) ที่ได้ศึกษาพบว่า การมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการดำเนินงานจะช่วยให้การตรวจสอบข้อมูลภาษีทำได้โดยสะดวก ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีของประเทศอิหร่าน

6. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งจัดเก็บภาษีในอนาคต จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีที่ดีในระดับสูงสุด คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานครมีกิจกรรมการมอบรางวัลเกียรติคุณให้แก่ผู้ชำระภาษีดีเด่น เป็นการแสดงถึงการมีความรับผิดชอบ และเชิดชูผู้เสียภาษี สร้างความรู้สึกภูมิใจให้กับผู้เสียภาษี โดยมุ่งหวังให้เกิดเสถียรภาพทางรายได้ภาษีอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Feld (2006) ที่กล่าวถึงการให้รางวัล (Rewards) มีส่วนทำให้ผู้เสียภาษีมีการปฏิบัติตามภาษีมากขึ้น โดยการให้รางวัลกับบริษัทอาจมีแรงดึงดูดกว่าการให้รางวัลกับบุคคลธรรมดา เพราะด้วยบริบทของบริษัทที่มีการแข่งขันในอุตสาหกรรมสูง และผลวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hsiao et al. (2008) ซึ่งได้วิเคราะห์ประสิทธิภาพของสรรพากรท้องถิ่นได้พบพบว่า สรรพากรท้องถิ่นได้หันมาสำรวจฐานข้อมูลผู้เสียภาษีทุกปีเพื่อนำมาใช้วิเคราะห์แนวโน้มการจัดเก็บภาษีในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง องค์ประกอบหลักการจัดเก็บภาษีที่ดีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่สามารถส่งผลทำให้สามารถเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้นและมีประสิทธิภาพนั้น ได้แก่

1. ต้องมีการสื่อสารกับประชาชนหรือผู้เสียภาษีอย่างต่อเนื่องและเป็นประจำ เพื่อสร้างความเข้าใจและลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการเสียภาษีที่ไม่ถูกต้อง ผู้วิจัยเสนอให้มีการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบงานในเชิงคุณภาพจากเจ้าหน้าที่และผู้เสียภาษีเพื่อนำมาวิเคราะห์ความสอดคล้องในการปรับปรุงระบบงานที่ช่วยลดภาระให้แก่ผู้เสียภาษีได้ในทางปฏิบัติ
2. ต้องมีการดำเนินนโยบายที่ลดความเหลื่อมล้ำในการเสียภาษี อัตราที่ต้องมีการจัดเก็บภาษีต้องสอดคล้องกับรายได้ของประชาชนอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่อาจยังไม่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์การเสียภาษีได้อย่างถูกต้อง ซึ่งอาจเกิดจากการสื่อสารที่เข้าใจได้ยาก และการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง
3. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างเป็นประจำ ทั้งกฎหมาย ระเบียบทั่วไป และที่ออกมาใหม่ในแต่ละปี เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือ และให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี รวมทั้งการอบรมที่เกี่ยวกับจรรยาบรรณของข้าราชการ นอกจากนี้ ผู้วิจัยเสนอให้มีการจัดทำสื่อนิเทศชั้นการชำระภาษี และบริการให้คำปรึกษา โดยเปิดช่องทางให้ผู้เสียภาษีรับทราบข้อมูลได้โดยการสแกน QR Code จากแหล่งต่างๆ
4. มีการแจ้งผู้เสียภาษีให้ทราบล่วงหน้าถึงจำนวนที่อาจต้องมีการชำระภาษีพร้อมเอกสารแนะนำการเสียภาษีเพื่อให้เกิดความคล่องตัว และเป็นการตรวจสอบจำนวนเงินที่ต้องชำระภาษีที่ถูกต้อง
5. มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศจะอำนวยความสะดวก รวดเร็วและสามารถเรียกดูข้อมูลได้ตลอดเวลา

6. ให้รางวัลแก่ผู้เสียภาษีที่ชำระตามกำหนด โดยพิจารณาจากการยื่นแบบแสดงรายการในปีที่ผ่านมา เพื่อเป็นการกระตุ้นและเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เสียภาษีรายอื่น และอาจมีมาตรการที่เกี่ยวกับกระบวนการภาษีเป็นรางวัลด้วย เช่น การได้รับการคืนภาษีภายในระยะเวลาที่รวดเร็ว

รายการอ้างอิง

กรมสรรพากร. 2558. ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร 5 ปี (พ.ศ. 2559-2563). (ระบบออนไลน์). แหล่งข้อมูล:

<http://download.rd.go.th/fileadmin/download/plan/RD2020.pdf> (13 กันยายน 2559).

กรมสรรพากร. ผลการจัดเก็บภาษี. (ระบบออนไลน์). แหล่งข้อมูล: <http://www.rd.go.th/publish/310.0.html> (13 กันยายน 2559).

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสริมธรรม. 2546. การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ข่าวกระทรวงการคลัง ฉบับที่ 89/2558 วันที่ 22 ตุลาคม 2558. (ระบบออนไลน์). แหล่งข้อมูล:

<http://www2.fpo.go.th/FPO/modules/Content/getfile.php?contentfileID=10040> (25 กรกฎาคม 2560).

ข่าวกระทรวงการคลัง ฉบับที่ 140/2559 วันที่ 19 ตุลาคม 2559. (ระบบออนไลน์). แหล่งข้อมูล:

https://www.mof.go.th/home/Press_release/News2016/140.pdf (25 กรกฎาคม 2560).

ชุดินันท์ ตันรุ่งเรืองพร. 2545. การศึกษาความพยายามในการจัดเก็บภาษีเงินได้ของหน่วยการจัดเก็บภาษีกรมสรรพากร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ณรงค์ เขมวรัตน์. 2539. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

ทัศนีย์ ชัยพัฒน์. 2546. ปัญหาและแนวทางแก้ไขระบบการกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรจังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ภาวนา ธรรมศาลา. 2551. ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินโครงการสำนักงานบริการช่วยเหลือประชาชน. (ระบบออนไลน์). แหล่งข้อมูล:

http://www.rd.go.th/region7/fileadmin/user_upload/internet/Pak7/Off_service/follow/ideaOfficeService.pdf (4 สิงหาคม 2560).

รังสรรค์ ธนะพรพันธุ์. 2516. ทฤษฎีการภาษีอากร. เคล็ดไทย, กรุงเทพฯ.

วรกาญจน์ สุขสดเขียว. 2550. รูปแบบภาษีเพื่อการศึกษา. ปรัชญาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

วาสนา ขอนทอง. 2553. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, กำแพงเพชร.

วินัย เนื่อนาจันทร์. 2559. ภาษีอากร. เอกสารประกอบการเรียนการสอน. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

ศศิกันต์ จัตุปา. 2557. การบริหารจัดการเก็บภาษีอากรแนวใหม่ของกรมสรรพากร. วารสารนักบริหาร Executive Journal. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ปีที่ 34 : 40-50.

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการคลัง. (ระบบออนไลน์). แหล่งข้อมูล

<http://dwfoc.mof.go.th/Dataservices/GovernmentRevenue>. (25 กรกฎาคม 2560).

องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD). 2013. . (Online). Available:

<http://www.oecd.org/tax/tax-policy/tax-database.htm> (10 November 2015).

อรัญ ธรรมโน. 2512. การคลัง. โรงพิมพ์กรมสรรพสามิต, กรุงเทพฯ.

Abiola J., and Asiweh M. 2012. Impact of Tax Administration on Government Revenue in a Developing Economy –A Case Study of Nigeria. International Journal of Business and Social Science. Vol.3 No.8: 99-113.

- Feld, P.Lar , F. Bruno and T. Benner. 2006. Rewarding honest taxpayers? Evidence on the impact of rewards from field experiments. Working paper No. 2006-16. (Online). Available: www.researchgate.net (2 September 2016).
- Hsiao C.T., Lin J S, and Shan, C. 2008. A study of service quality in public sector. *International Journal of Electronic Business Management*. (6): 29-37.
- Inland Revenue Board of Malaysia. (2013) สืบค้นจาก http://www.hasil.gov.my/index.php?bt_lgv=2 (10 November 2016).
- Jump, N. 1978. *Psychometric Theory* (2nd ed.). McGraw Hill, New York.
- Palil, M., Akir, M. and Ahmad, W. 2013. The perception of tax payers on tax knowledge and Tax education with level of tax Compliance: a study they influences of religiosity. *Universiti Kebangsaan Malaysia. ASEAN Journal of Economics, Management & Accounting* 1(1): 118-129.
- Shahroodi, S. 2010. Investigation of the effective factors in the efficiency of tax system. *Journal of Accounting and Taxation* Vol. 2(3): 42-45.
- Thompson, Steven K. 1990. Adaptive Cluster Sampling. *The American Statistical Association*, 85(412): 1050 – 1059.
- Yamane, Taro. 1973. *Statistics: An Introductory Analysis*. Third edition. Harper and Row Publication, New York.

