



ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

วิทยานิพนธ์

ของ

ศษพร แก้วลา

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ธันวาคม 2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

วิทยานิพนธ์

ของ

ศษพร แก้วลา

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ธันวาคม 2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

**FACTORS AFFECTING TAX COLLECTION EFFICIENCY
OF THE REGIONAL REVENUE OFFICE 10**

**BY
SASAPHON KAEWLA**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
The Master of Public Administration Degree in Public Administration
at Sakon Nakhon Rajabhat University**

December 2024

All Rights Reserved by Sakon Nakhon Rajabhat University



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ ศษพร แก้วลา

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการสอบ กรรมการสอบและ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.ต.ท. ไชยวัฒน์ กุลาชัย) และผู้ทรงคุณวุฒิ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร) ประธานที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

..... กรรมการสอบ กรรมการสอบและ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น) แต่งตั้งเพิ่มเติม (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล) กรรมการที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

..... กรรมการสอบ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง) แต่งตั้งเพิ่มเติม

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรรับรองแล้ว

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร)
ประธานหลักสูตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เมื่อวันที่ 12 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2567
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างดีด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาแนะนำ เสนอแนะ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมาตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญ และคณะกรรมการสอบเค้าโครงและสอบป้องกันทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พร้อมให้คำแนะนำ การพัฒนาวิธีดำเนินการวิจัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งบุคคลที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม

ขอขอบพระคุณ สรรพากรภาค 10 และสรรพากรพื้นที่ ทั้ง 12 จังหวัด ที่ให้ความอนุเคราะห์และความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ตลอดจนบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และญาติพี่น้องทุกท่านที่คอยช่วยเหลือสนับสนุนทั้งด้านกำลังใจและกำลังทรัพย์ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ และคอยให้กำลังใจตลอดมา นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด จึงขอขอบคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบแต่บิดา มารดาของผู้วิจัย และบูรพาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนจนผู้วิจัยสามารถดำรงตนและบรรลุผลสำเร็จในปัจจุบัน

ศษพร แก้วลา

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10
ผู้วิจัย	ศษพร แก้วลา
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล
ปริญญา	รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
สถาบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีที่พิมพ์	2567

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ปัจจัยทางการบริหารและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 จำนวน 218 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยการบริหารองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม ($\beta=.729$) หลักความรับผิดชอบ ($\beta=.287$) หลักคุณธรรม ($\beta=.202$) และหลักความโปร่งใส ($\beta=.134$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนหลักการมีส่วนร่วม ($\beta=.096$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .05 ยกเว้นหลักความคุ้มค่า โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ร้อยละ 84.60 ($R^2=.846$)

ปัจจัยทางการบริหารองค์การ ด้านงบประมาณ ($\beta=.312$) ด้านวิธีการทำงาน ($\beta=.257$) และด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\beta=.251$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านบุคลากร ($\beta=.149$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ร้อยละ 92.50 ($R^2=.925$)

คำสำคัญ : การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล, ปัจจัยการบริหารองค์การ, ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

TITLE	Factors Affecting Tax Collection Efficiency of the Regional Revenue Office 10
AUTHOR	Sasaphon Kaewla
ADVISORS	Asst. Prof. Dr. Samart Aiyakorn Asst. Prof. Dr. Chardchai Udomkijmongkol
DEGREE	M.P.A. (Public Administration)
INSTITUTE	Sakon Nakhon Rajabhat University
YEAR	2024

ABSTRACT

The purposes of this research included the following: 1) To study the level of administration based on good governance, administrative factors, and tax collection efficiency of the Regional Revenue Office 10, 2) To study the influences of an administration based on good governance and administrative factors on tax collection efficiency of the Regional Revenue Office 10. Obtaining through a stratified sampling technique, the sample group consisted of 181 personnel of the Regional Revenue Office 10. The questionnaire was used as the tool for data collection and statistics employed for data analysis incorporated frequency, percentage, standard deviation, and Multiple Regression Analysis.

The study revealed these results:

1. The good governance of the Regional Revenue Office 10, as a whole, was at a high level. Likewise, both the overall administrative factors and the tax collection efficiency of the Regional Revenue Office 10 were at the high levels.
2. Regarding the administration based on good governance, except for cost effectiveness/value, these factors/principles significantly influenced the tax collection efficiency of the Regional Revenue Office 10 at .01 statistical level: rule of law ($\beta=.729$), accountability/responsibility ($\beta=.287$), morality ($\beta=.202$), and transparency ($\beta=.134$). At the same time, participation ($\beta=.096$) significantly influenced the tax collection efficiency of the Regional Revenue Office 10 at .05 statistical level.

Altogether these factors/principles could be used to correctly predict the level of tax collection efficiency of the Regional Revenue Office 10 at 84.60 percent ($R^{2Adj}=.846$).

As for the administrative factors, except for morality and ethics, these factors significantly influenced tax collection efficiency of the Regional Revenue Office 10 at .01 statistical level: budget ($\beta=.312$), working methods ($\beta=.257$), and materials and equipment ($\beta=.251$). Meanwhile the personnel ($\beta=.149$) significantly influenced the tax collection efficiency of the Regional Revenue Office 10 at .05 statistical level. Altogether, these factors could be used to accurately predict the level of tax collection efficiency of the Regional Revenue Office 10 at 92.50 percent ($R^{2Adj}=.925$).

Keywords: Good governance, management/administrative factors of the organization, tax collection efficiency

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามของการวิจัย	6
ความมุ่งหมายของการวิจัย	6
สมมติฐานของการวิจัย	6
ความสำคัญของการวิจัย	7
ขอบเขตของการวิจัย	8
กรอบแนวคิดของการวิจัย	9
นิยามศัพท์เฉพาะ	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหาร	29
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี	43
บริบทสำนักงานสรรพากรภาค 10	51
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	53
3 วิธีดำเนินการวิจัย	63
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	64
วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ	66
การเก็บรวบรวมข้อมูล	70
การวิเคราะห์ข้อมูล	71
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	73

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	75
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	75
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	76
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	108
สรุปผลการวิจัย	108
อภิปรายผลการวิจัย	113
ข้อเสนอแนะการวิจัย	123
บรรณานุกรม	126
ภาคผนวก	132
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์	133
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ	141
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	143
ภาคผนวก ง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	158
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม	170
ประวัติย่อของผู้วิจัย	181

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 รายได้การจัดเก็บภาษีสรรพากร ปีงบประมาณ 2566-2567	4
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล	77
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักสรรพากรภาค 10 โดยรวม และรายด้าน	79
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักสรรพากรภาค 10 ด้านหลักนิติธรรม รายข้อ	80
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักสรรพากรภาค 10 ด้านหลักคุณธรรม รายข้อ	81
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักสรรพากรภาค 10 ด้านหลักความโปร่งใส รายข้อ	82
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักสรรพากรภาค 10 ด้านหลักการมีส่วนร่วม รายข้อ	83
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักสรรพากรภาค 10 ด้านหลักความรับผิดชอบ รายข้อ	84
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักสรรพากรภาค 10 ด้านหลักความคุ้มค่า รายข้อ	85
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยการบริหารองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยรวมและรายด้าน	86
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหารองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านบุคลากร รายข้อ	87
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหารองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านงบประมาณ รายข้อ	88
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหารองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านวัสดุอุปกรณ์ รายข้อ	89
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหารองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านการจัดการ รายข้อ	90

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหารองค์การ ของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านคุณธรรมจริยธรรม รายข้อ	91
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหารองค์การ ของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านวิธีการทำงาน รายข้อ	92
17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยรวม และรายด้าน	93
18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านหลักความเป็นธรรม รายข้อ	94
19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านหลักความแน่นอน รายข้อ	95
20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านหลักความสะดวก รายข้อ	96
21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านหลักความประหยัด รายข้อ	97
22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10	98
23 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างปัจจัยทางการบริหารองค์การกับ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10	101
24 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 23	103
25 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 24	104
26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย	105

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	10
2 ผลการจัดเก็บภาษี ปีงบประมาณ 2567	53

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ภาษีอากร เป็นรายได้ที่สำคัญของรัฐบาล บังคับจัดเก็บจากประชาชนด้วยการตราเป็นกฎหมายภายใต้กรอบแห่งรัฐธรรมนูญ และนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนรวมที่เกี่ยวกับการใช้ชีวิตของประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม ภาษีอากรที่รัฐบาลจัดเก็บจำแนกตามลักษณะการรับภาระภาษีซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ หนึ่งภาษีทางตรง เป็นภาษีที่ภาระภาษีตกแก่บุคคลที่กฎหมายบัญญัติให้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีไม่สามารถผลักภาระภาษีไปให้ผู้อื่น สองภาษีทางอ้อม เป็นภาษีที่ภาระภาษีอาจไม่ตกแก่บุคคลที่กฎหมายบัญญัติให้มีหน้าที่ต้องเสียภาษี กล่าวคือ สามารถผลักภาระภาษีไปยังผู้อื่น หน่วยงานรัฐที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษี ได้แก่ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกรมศุลกากร ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีต่างประเภทกันตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการของกระทรวงการคลัง

การบริหารและการจัดการในภาครัฐและภาคเอกชนได้มีการให้ความสำคัญกับระบบคุณธรรมและจริยธรรม เนื่องจากการบริหารและการจัดการทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนประสบกับภาวะวิกฤติ อันเกิดจากการทุจริตที่ระบาดออกไปอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ความไม่รับผิดชอบต่อสังคมหรือส่วนรวม คำนึงแต่ประโยชน์ของตนเองและพวกพ้องอันเป็นการบริหารจัดการที่ขาดคุณธรรมและจริยธรรม การบริหารจัดการที่ดีในภาครัฐ (Good Governance) หรือบางที่เรียกกันว่าธรรมาภิบาลนั้น จะช่วยกระตุ้นอย่างมากต่อการพัฒนาและขยายตัวของจริยธรรมในทางธุรกิจ ทั้งนี้เพราะความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนมีอยู่อย่างใกล้ชิด ภาครัฐในฐานะที่เป็นผู้ควบคุมกติกาดำเนินงานของเอกชนย่อมมีผลต่อการเสริมสร้างการบริหารจัดการที่ดีในวงการธุรกิจและการยึดมั่นในหลักคุณธรรมและจริยธรรมรวมทั้งความรับผิดชอบต่อสังคม ถ้าการควบคุมย่อยหย่อนหรือหน่วยงานในภาครัฐมีส่วนรู้เห็นเป็นใจกับการทุจริตหรือการเอารัดเอาเปรียบสังคมและผู้บริโภคของธุรกิจเอกชนหรือมีการร่วมมือกันระหว่างคนในภาครัฐกับในภาคเอกชนเพื่อแสวงหาผลประโยชน์อันมิชอบแล้วจะเป็นอุปสรรคซึ่งทำให้การเสริมสร้าง

จริยธรรมในการทำธุรกิจเป็นไปได้อย่างลำบาก ธรรมชาติของมนุษย์ เป็นหลักการที่นำมาใช้บริหารงาน ในปัจจุบันอย่างแพร่หลายด้วยเหตุผลเพราะช่วยสร้างสรรค์และส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพ และประสิทธิภาพ อาทิ พนักงานต่างทำงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตและขยันหมั่นเพียร ทำให้ผลประกอบการขององค์กรธุรกิจนั้นขยายตัว นอกจากนี้แล้วยังทำให้บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง ศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรนั้น ๆ อันจะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น องค์กรที่โปร่งใส ย่อมได้รับความไว้วางใจในการร่วมทำธุรกิจ รัฐบาลที่โปร่งใสตรวจสอบได้ ย่อมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนและประชาชน ตลอดจนส่งผลดีต่อเสถียรภาพของ รัฐบาลและความเจริญก้าวหน้าของประเทศ (แสงชัย อภิชาติธนพัฒน์, 2555, หน้า 14)

ในการบริหารงานของทุกองค์การ เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จและบรรลุ เป้าหมายตามที่กำหนดได้นั้น จำเป็นที่จะต้องมีการประยุกต์ใช้ทรัพยากรการบริหารจัดการ ที่จะทำให้การบริหารงานต่าง ๆ สำเร็จได้ ประกอบด้วย ทรัพยากรการบริหาร 4 อย่างที่ เรียกว่า “4M” ซึ่งได้แก่ บุคลากร (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Materials) และการ จัดการ (Management) ถูกนำเข้าไปในระบบเพื่อการผลิตหรือการบริการที่เติบโตและ พัฒนาก้าวหน้าไปพร้อมกับอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการที่เติบโตและพัฒนาขึ้นไป อย่างรวดเร็วทำให้ทรัพยากรเพียง 4 ประการเริ่มไม่เพียงพอสำหรับเป้าหมาย จึงได้เพิ่มขึ้น อีก 2 M's เป็น 6 M's ได้แก่ เครื่องจักรกล (Machine) และ การตลาด/การประชาสัมพันธ์ (Market) ในขณะเดียวกันการทำงานที่มองเห็นถึงความสำคัญ หรือคุณค่าของจิตใจของ ผู้ปฏิบัติงานมีมากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคนงาน มากขึ้น จึงเพิ่มขวัญและกำลังใจ (Morale) เข้าไปเป็น 7 M's ซึ่งถือว่ามีความสำคัญที่จะ นำความสำเร็จมาสู่องค์กร ดังนั้น การปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรภาค 10 จะมี ประสิทธิภาพ และ ประสิทธิผลมากเพียงใดขึ้นอยู่กับทรัพยากรการบริหารจัดการ ทั้ง 7 อย่าง ที่เรียกว่า “7M” ในการบริหารงานเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จและบรรลุ เป้าหมายตามที่กำหนดไว้นั้น การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพนับว่ามี ความสำคัญอย่างยิ่ง ทรัพยากรในองค์กรประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการ จัดการ ซึ่งถือว่ามีความสำคัญที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กร (สมคิด บางโม, 2558, หน้า 61-62)

กรมสรรพากรในฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐบาล สังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี จากฐานรายได้และฐานการบริโภคภายในประเทศ โดยจัดเก็บ จากประชาชนตามประมวลรัษฎากรและ กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกรมสรรพากรได้ให้

ความสำคัญกับการบริการอยู่ในทุกระบวนการทำงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เสียหายเป็นสำคัญ และรวมถึงการสร้างคามยินยอมให้ผู้เสียหายต้องการเสียหายด้วยความสมัครใจ เพื่อเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บภาษีให้รัฐบาลนำมาใช้พัฒนาประเทศ ภาษีที่กรมสรรพากรจัดเก็บได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสตมป์ จากอดีตจนถึงปัจจุบันกรมสรรพากร มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานด้านการ ให้บริการผู้เสียหายและประชาชนให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการบริหารการจัดเก็บภาษีให้เกิด ความเป็นธรรมและ โปร่งใส ภายใต้หลักการที่คำนึงถึงประชาชนเป็นเป้าหมายหลักในการทำงาน จึงทำให้คุณภาพในการให้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเป็นสิ่งสำคัญที่ทางหน่วยงานรับชำระ หรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทั่วประเทศ ที่จะต้องพบกับผู้เสียหายหรือ ผู้รับบริการเป็นด่านแรก ส่งผลให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ต้องใส่ใจดูแล ผู้ประกอบการที่มาใช้บริการได้ อย่างมีคุณภาพ โปร่งใส มีความเท่าเทียมกัน และทำให้ผู้เสียหายได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาให้มากที่สุด และยังสามารถช่วยขจัดปัญหาการถูกร้องเรียนจากการปฏิบัติงาน ได้อีกเช่นกัน

ในด้านการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร ได้กระจายอำนาจการบริหารงานไปยังหน่วยงานทั้งหมด 996 หน่วยงานทั่วประเทศ ประกอบด้วย 10 สำนัก 5 กลุ่ม 5 กอง สำนักงานสรรพากรภาค 12 ภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 119 พื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา 850 สาขา โดยเน้นให้สำนักงานสรรพากรภาคเป็นผู้รับผิดชอบกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่อยู่ในสังกัดความรับผิดชอบ รวมทั้งการประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ โดยในปีงบประมาณ 2567 (เดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2567) กรมสรรพากรสามารถจัดเก็บได้ 868,223.268 ล้านบาท สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ที่ 859,693.003 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.99 และสูงกว่าปีงบประมาณ 2566 ซึ่งจัดเก็บได้ที่ 826,723.546 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.02 รายละเอียดดังตาราง 1 (กรมสรรพากร, 2567)

ตาราง 1 รายได้การจัดเก็บภาษีสรรพากร ปีงบประมาณ 2566-2567

หน่วย : ล้านบาท

สำนักงานสรรพากร	ประมาณการ 2567	เก็บได้ปี 2567	เก็บได้ปี 2566
-ภาค 1	165,910.120	168,255.638	160,167.551
-ภาค 2	204,122.556	201,369.170	195,590.725
-ภาค 3	128,465.655	126,772.332	123,305.545
-ภาค 4	80,835.903	82,221.949	77,854.044
-ภาค 5	146,486.821	150,283.530	140,691.975
-ภาค 6	41,907.796	42,487.187	40,346.466
-ภาค 7	9,842.358	9,705.849	9,477.814
-ภาค 8	16,663.419	17,235.193	16,037.558
-ภาค 9	17,496.890	17,687.183	16,906.007
-ภาค 10	16,023.542	15,208.858	15,316.195
-ภาค 11	21,125.168	26,667.810	20,396.352
-ภาค 12	10,812.775	10,328.569	10,633.314
รวม	859,693.003	868,223.268	812,723.546

ที่มา : กรมสรรพากร (2567)

สำนักงานสรรพากรภาค 10 เป็นส่วนราชการสังกัดส่วนกลาง เดิมเรียกว่า สำนักงานสรรพากรเขต 4 สำนักงานตั้งอยู่ที่จังหวัดอุดรธานี การบริหารงานภายใน สำนักงานขึ้นตรงต่ออธิบดีกรมสรรพากร แต่เพื่อความคล่องตัว ในการบริหารงาน จึงได้ แต่งตั้งสรรพากรภาค (เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร 9) เป็นผู้ปฏิบัติราชการแทนอธิบดี ตามควรแก่อำนาจและได้กำหนดอย่างชัดเจน สำนักงานสรรพากรภาค 10 มีหน่วยงาน ที่อยู่ในความรับผิดชอบดังนี้ 1) สำนักงานสรรพากรพื้นที่ขอนแก่น 2) สำนักงานสรรพากร พื้นที่อุดรธานี 3) สำนักงานสรรพากรพื้นที่ร้อยเอ็ด 4) สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ 5) สำนักงานสรรพากรพื้นที่มหาสารคาม 6) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สกลนคร 7) สำนักงานสรรพากรพื้นที่มุกดาหาร 8) สำนักงานสรรพากรพื้นที่เลย 9) สำนักงาน สรรพากรพื้นที่หนองคาย 10) สำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองบัวลำภู 11) สำนักงาน สรรพากรพื้นที่นครพนม 12) สำนักงานสรรพากรพื้นที่บึงกาฬ เป็นหน่วยงานให้บริการ

ผู้เสียภาษี พิจารณาคืนเงิน ภาษีอากร และให้คำปรึกษา เกี่ยวกับกฎหมายภาษี ซึ่งในปีงบประมาณ 2567 สำนักงานสรรพากรภาค 10 สามารถจัดเก็บภาษีได้ต่ำที่สุดอันดับ 3 เมื่อเปรียบเทียบกับสำนักงานสรรพากรทั้ง 12 ภาค รองจากสำนักงานสรรพากรภาค 7 สามารถจัดเก็บได้ 9,705.849 ล้านบาท และสำนักงานสรรพากรภาค 12 สามารถจัดเก็บได้ 10,328.569 ล้านบาท โดยสำนักงานสรรพากรภาค 10 สามารถจัดเก็บได้ 15,208.858 ต่ำกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ที่ 16,023.542 ล้านบาท หรือลดลงร้อยละ 5.08 และต่ำกว่าปีงบประมาณ 2566 ซึ่งจัดเก็บได้ที่ 15,316.195 ล้านบาท หรือลดขึ้นร้อยละ 0.70 (สำนักงานสรรพากรภาค 10, 2567) ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ปัญหาจากการดำเนินงานในการจัดเก็บภาษีอากร ทำให้ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ลดลงและส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศตามมาด้วย

สำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการในหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติราชการเกินความจำเป็น เกิดความคุ้มค่า แต่ที่ผ่านมาผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงลบในการชำระภาษีอากร ดังนั้นเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ต่อกรมสรรพากร สร้างทัศนคติในเชิงบวก และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เสียภาษีอากร ตลอดจนเพื่อให้เกิดความร่วมมือ ทางด้านภาษีอากร การให้บริการจึงต้องเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการตามปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นด้วย นอกจากนั้นการบริการประชาชนนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ซึ่งจะต้องดำเนินการให้เกิดประสิทธิผล และประโยชน์สูงสุด โดยประเมินประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและปัจจัยการบริหารงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิผลการบริหารงาน ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 จะทำให้การบริหารการพัฒนา และการดำเนินการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ประสบความสำเร็จ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยศึกษาว่าสำนักงานสรรพากรภาค 10 มีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับใด ปัจจัยด้านการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ปัจจัยทางการบริหารองค์การ มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 มากน้อยเพียงใด ตลอดจนมีความสัมพันธ์กันอย่างไร ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยจะ

สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางและเป็นข้อสนเทศในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อการปรับปรุงองค์กรและบุคลากร ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน แกะไขปรับปรุงพัฒนาด้านการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 เพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน อันจะนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนทุกระดับอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับเป้าหมายการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด

คำถามของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ปัจจัยทางการบริหารองค์การและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อยู่ในระดับใด
2. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและปัจจัยทางการบริหารองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 หรือไม่

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ปัจจัยทางการบริหารองค์การและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและปัจจัยทางการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

2. ปัจจัยทางการบริหารองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

ความสำคัญของการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยมีความสำคัญ ดังนี้

1. ทำให้ทราบระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ปัจจัยทางการบริหารองค์การและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ซึ่งจะช่วยให้สำนักงานสรรพากรภาค 10 สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานได้ดีขึ้น สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เสียภาษี และลดปัญหาข้อร้องเรียน รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ให้ดียิ่งขึ้น

2. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและ ปัจจัยการบริหาร ของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ให้ดียิ่งขึ้น อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ที่ดียิ่งขึ้น โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีจะนำไปสู่การเพิ่มรายได้ของรัฐบาล ซึ่งสามารถนำไปใช้พัฒนาประเทศและสวัสดิการสังคม ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น

3. ผลจากการวิจัยทำให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางการการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิผลการบริหารงานและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 รวมทั้งสามารถนำไปใช้ในการพัฒนานโยบายด้านการบริหารงานบุคคล การปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการเพิ่มศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรภาค 10 และยกตัวอย่างการประยุกต์ใช้ เช่น การออกแบบโปรแกรมฝึกอบรมเกี่ยวกับธรรมาภิบาลสำหรับเจ้าหน้าที่ หรือการจัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

4. ผลการวิจัยนี้จะช่วยสร้างรากฐานสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ในระยะยาว โดยส่งผลให้เกิดการยอมรับและ

ความร่วมมือจากผู้เสียภาษีมากขึ้น และเพิ่มรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสำนักงานสรรพากรภาค 10 ซึ่งจะช่วยเสริมความน่าเชื่อถือของกรมสรรพากรในภาพรวม

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 จำนวน 503 คน (สำนักงานสรรพากรภาค 10, 2566)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 จำนวน 218 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการเทียบตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างถึงใน สรชัย พิศาลบุตร, 2556) และจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

2.1.1 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พุทธศักราช 2542

- 1) หลักนิติธรรม
- 2) หลักคุณธรรม
- 3) หลักความโปร่งใส
- 4) หลักการมีส่วนร่วม
- 5) หลักความรับผิดชอบ
- 6) หลักความคุ้มค่า

2.1.2 ปัจจัยการบริหารองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ตามแนวความคิดเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหาร 6 M ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553, หน้า 12) จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) บุคลากร (Man)
- 2) งบประมาณ (Money)
- 3) วัสดุอุปกรณ์ (Materials)
- 4) การจัดการ (Management)
- 5) คุณธรรมจริยธรรม (Morality)
- 6) วิธีการทำงาน (Method)

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ตามหลักการจัดเก็บภาษีอากรที่ดี ของ Adam Smith (1776 อ้างถึงใน วาสนา เมธาวรรณกุล, 2559) ประกอบด้วย

- 2.2.1 หลักความเป็นธรรม (Equity)
- 2.2.2 หลักความแน่นอน (Certainty)
- 2.2.3 หลักความสะดวก (Convenience)
- 2.2.4 หลักความประหยัด (Economy)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ของการวิจัย

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ช่วงเวลาที่ทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ระหว่างวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2567 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2567

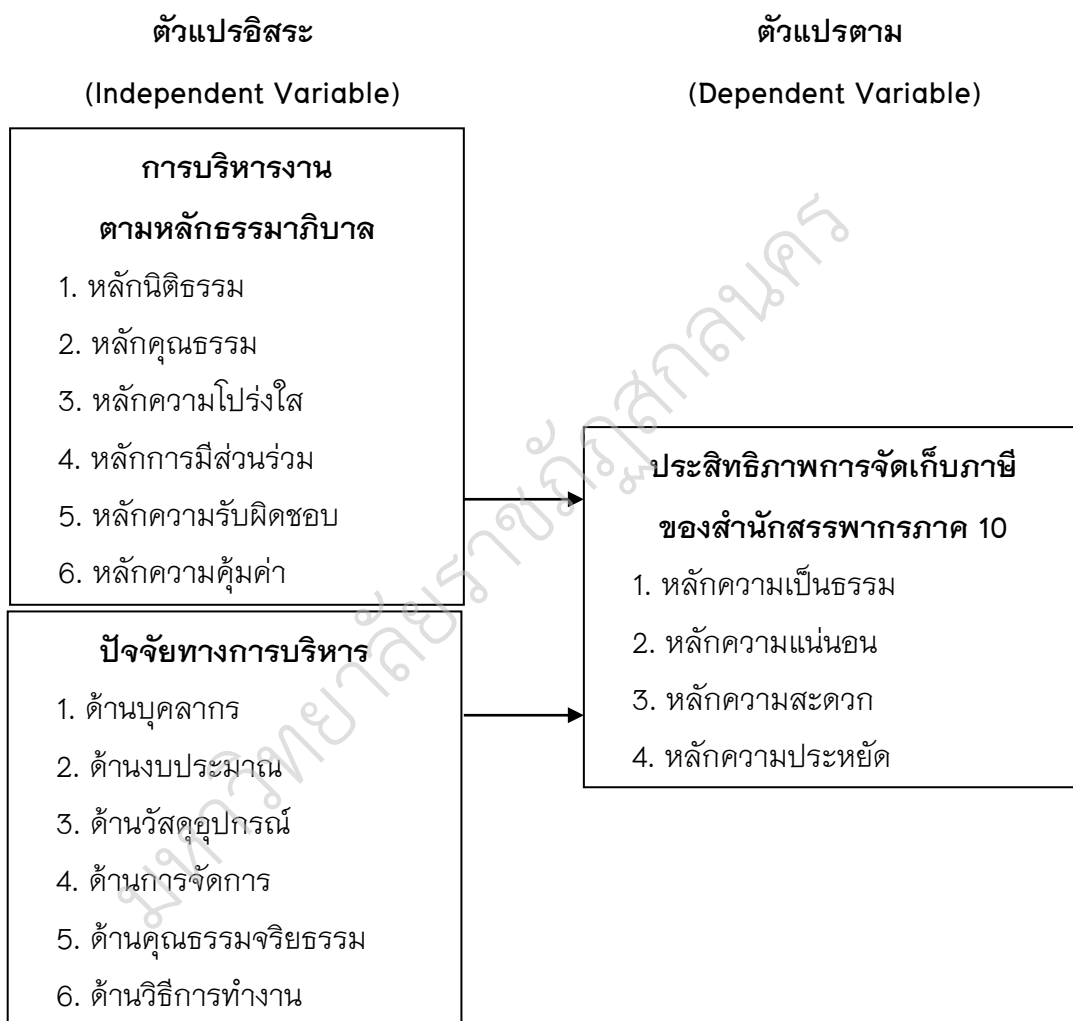
กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำ

- 1) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พุทธศักราช 2542 มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพากรภาค 10
- 2) แนวความคิดเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหาร 6 M ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553, หน้า 12) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10

3) หลักการจัดเก็บภาษีอากรที่ดี ของ Adam Smith (1776 อ้างถึงใน วาสนา เมธาวรรกุล, 2559) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หมายถึง หลักการบริหารจัดการของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยมีเป้าหมายหลักในการแก้ไขปัญหา สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง เป็นธรรม และบรรลุวัตถุประสงค์

ขององค์กร ที่ยึดหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนได้ในอนาคต ซึ่งในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาด้วยหลัก 6 ประการ ได้แก่

1.1 หลักนิติธรรม หมายถึง หมายถึงการดำเนินงานที่ยึดถือกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อตกลงในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด และปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ การออกกฎระเบียบข้อบังคับทันต่อสถานการณ์เป็นที่ยอมรับของประชาชน การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อกำกับดูแลการบริหารงานให้เป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมาย การปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการประชาชนมีความสะดวกและรวดเร็ว และการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของประชาชนด้วยความเป็นธรรมเสมอภาค โดยคำนึงถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

1.2 หลักคุณธรรม หมายถึง การบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมความถูกต้องและธรรมาภิบาลให้บุคลากรของหน่วยงานยึดมั่นปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีระเบียบ วินัย จรรยาบรรณ บนพื้นฐานของคุณธรรมและจริยธรรม ประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดี คำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก

1.3 หลักความโปร่งใส หมายถึง การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมตรวจสอบการทำงาน การเผยแพร่ผลการประชุมให้ประชาชนได้รับทราบอยู่เสมอ การดำเนินการจัดทำแผนปฎิบัติการประชาสัมพันธ์ข้อมูลโครงการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

1.4 หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การสนับสนุนให้ประชาชนทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การจัดประชุมประชาคมเพื่อรับฟังปัญหาและรับฟังความคิดเห็น การติดตามตรวจสอบการบริหารงาน การจัดทำรายงานประจำปีเพื่อสรุปและประเมินผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ การเปิดช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นประจำทุกปี

1.5 หลักความรับผิดชอบ หมายถึง ความตระหนักและสำนึกต่อหน้าที่ มุ่งมั่นเอาใจใส่ต่อการแก้ไขปัญหา ความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่รับมอบหมายอย่างจริงจัง การประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนด้วยความรวดเร็ว ความสามารถประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหา บรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน

การกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ นโยบาย และแผนงานที่ชัดเจน

1.6 หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ให้ได้ผลคุ้มค่ากับงบประมาณและค่าตอบแทน การใช้งบประมาณอย่างประหยัดและเหมาะสม การใช้ทรัพย์สินของทางราชการคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด การจัดระบบการตรวจสอบควบคุมการใช้ทรัพยากรที่ชัดเจน การใช้วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่เหมาะสมและทันสมัย

2. ปัจจัยทางการบริหารองค์การจัดการ หมายถึง ทรัพยากรหรือองค์ประกอบที่มีส่วนสำคัญในการบริหารงาน การดำเนินงานเพื่อไปสู่เป้าหมายตามนโยบาย แผนงาน ของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ที่ได้กำหนดไว้ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์เพื่อที่จะนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งบุคลากร วัสดุ งบประมาณมาบริหารจัดการตามหลักการที่วางไว้ โดยมีกระบวนการที่ชัดเจนเพื่อทำให้เกิดความสำเร็จเป็นรูปธรรมตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ประกอบด้วย

2.1 ด้านบุคลากร หมายถึง การแต่งตั้งบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับงาน บุคลากรปฏิบัติงานเพียงพอ การกำหนดบทบาทหน้าที่และมอบหมายงานให้บุคลากรรับผิดชอบอย่างชัดเจนและตรงกับความรู้ความสามารถ การพัฒนาบุคลากรโดยการอบรมพัฒนาความรู้ พัฒนาทักษะเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง การถ่ายทอดสอนงานให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ นอกเหนือจากสายงานที่ตนรับผิดชอบ

2.2 ด้านงบประมาณ หมายถึง การบริหารที่เกี่ยวข้องกับรายรับรายจ่าย การเงินการคลังของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้วยการจัดสรร งบประมาณที่เหมาะสมกับปริมาณงาน และการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน โครงการต่าง ๆ รวมถึงการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้เกิดความประหยัด คุ้มค่า โปร่งใส

2.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ หมายถึง การบริหารวัสดุอุปกรณ์ของสำนักงานสรรพากรภาค 10 เช่น การนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การเลือกใช้ติดตั้งอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยคำนึงถึง ความประหยัด คุ้มค่า และประโยชน์ใช้สอย มีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ให้เกิดคุณภาพ การจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ทันต่อการปฏิบัติงาน และการจัดซ่อมบำรุงรักษา วัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

2.4 ด้านการจัดการ หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานตามภารกิจอย่างชัดเจน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน การบริหารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่

ทันสมัย สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จริง กำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ตามแผนที่กำหนดทุกครั้ง และการตรวจสอบการบริหารงานโดยให้รายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

2.5 ด้านคุณธรรมจริยธรรม หมายถึง สำนักงานสรรพากรภาค 10 มีการส่งเสริมการนำหลักธรรมและจริยธรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งความซื่อสัตย์สุจริต เสมอภาค ความเพียร การมีจิตสำนึกดีงาม รับผิดชอบ เสียสละ การวางตัวเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าพวกพ้องหรือส่วนตน ประกอบกับมีการกำหนดมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรมและกำหนดบทลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนหรือประพฤติผิดอย่างชัดเจน

2.6 ด้านวิธีการทำงาน หมายถึง สำนักงานสรรพากรภาค 10 มีการให้ความสำคัญและพัฒนาวิธีการหรือเทคนิคการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา กับส่งเสริมบุคลากรอบรมวิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติงานที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง มีการจัดการความรู้เกี่ยวกับเทคนิควิธีการให้สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ รวมทั้งการมุ่งมั่นปฏิบัติตามกฎระเบียบของราชการอย่างเคร่งครัด

3. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี หมายถึง ความสามารถในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้อย่างครบถ้วน ไม่ขาดตกบกพร่อง ไม่มีการติดค้าง เพราะการรู้รหัสของการจัดเก็บรายได้ โดยมีความเป็นธรรมในการเสียภาษี ภาษีที่เรียกเก็บควรมีลักษณะที่แน่นอน มีความสะดวกในการไปติดต่อชำระภาษี และการบริหารการจัดเก็บภาษีควรจะให้เสียค่าใช้จ่ายทั้งผู้จัดเก็บภาษีและผู้เสียภาษีน้อยที่สุด การจัดเก็บภาษีสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายภายในเวลาที่กำหนด รวมทั้งการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุด

3.1 หลักความเป็นธรรม หมายถึง ลักษณะของการจัดเก็บภาษีมีความเสมอภาคเป็นธรรม กฎหมายระเบียบและคำสั่งในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีมีความเหมาะสม มีการติดตามเร่งรัดการจัดเก็บภาษี พนักงานผู้เก็บภาษีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานด้วยจิตบริการ โครงสร้างภาษีเป็นธรรม เข้าใจง่าย สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน การเรียกเก็บภาษีอย่างเที่ยงตรง เป็นธรรม ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใด และการติดตามทวงถามเมื่อพ้นกำหนดชำระภาษีจากผู้ที่ไม่ชำระภาษีตามกำหนด

3.2 หลักความแน่นอน หมายถึง ลักษณะของการจัดเก็บภาษีเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับภาษี มีความรัดกุมต่อการควบคุมตรวจสอบ ความชัดเจนในการปฏิบัติงาน การแสดงขั้นตอนวิธีการชำระภาษีที่ชัดเจน สามารถแก้ไขและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น การกำหนด วัน เวลา ในการชำระภาษีมีความแน่นอนชัดเจน อัตราภาษีที่กำหนดมีความชัดเจน และการแจ้งให้ผู้ต้องเสียภาษีทราบในพื้นที่อย่างจริงจังล่วงหน้า ก่อนถึงกำหนดชำระทุกปี

3.3 หลักความสะดวก หมายถึง หมายถึง ลักษณะของการจัดเก็บภาษีที่สะดวกต่อความเข้าใจในการประเมินภาษี การจัดอัตราค่าจ้างพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอย่างเพียงพอ พนักงานผู้จัดเก็บภาษีมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายภาษี การบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้อำนวยความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องในการชำระภาษี แบบฟอร์มในการชำระภาษีที่ง่ายและสะดวกต่อการชำระภาษีการเตรียมการแนะนำในการกรอกเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ การชำระภาษีที่ง่ายและสะดวก รวดเร็ว

3.4 หลักความประหยัด หมายถึง การบริหารการจัดเก็บภาษีมีการวางแผนล่วงหน้า มีระยะเวลาที่แน่นอน การประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดเก็บภาษีอย่างทั่วถึง โครงสร้างภาษีสามารถลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บภาษี และการจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเรื่องภาษีแก่ผู้ประกอบการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
 - 1.1 ความหมายของธรรมาภิบาล
 - 1.2 เป้าหมายของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
 - 1.3 หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
 - 1.4 องค์ประกอบของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหาร
 - 2.1 ความหมายของการบริหาร
 - 2.2 ทรัพยากรในการบริหาร
 - 2.3 ประเภทของระบบการบริหาร
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี
 - 3.1 ความหมายของประสิทธิภาพ
 - 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
 - 3.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
 - 3.4 ความหมายของภาษี
 - 3.5 หลักการจัดเก็บภาษี
4. บริบทสำนักงานสรรพากรภาค 10
 - 4.1 ประวัติการจัดตั้งสำนักงานสรรพากรภาค 10
 - 4.2 หน้าที่ความรับผิดชอบ
 - 4.3 ผลการจัดเก็บภาษี ปีงบประมาณ 2567
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

โดยมีรายละเอียดในแต่ละประเด็น ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล เป็นหลักการที่นำมาใช้บริหารงานในปัจจุบันอย่างแพร่หลาย ด้วยเหตุเพราะ ช่วยสร้างสรรค์และส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ อาทิ พนักงานต่างทำงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตและขยันหมั่นเพียร ทำให้ผลประกอบการขององค์กรธุรกิจนั้นขยายตัว นอกจากนี้แล้วยังทำให้บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง ครีธาและเชื่อมั่นในองค์กรนั้น ๆ อันจะทำให้เกิดการพัฒนาดังต่อเนื่อง เช่น องค์กรที่โปร่งใส ย่อมได้รับความไว้วางใจในการร่วมทำธุรกิจ รัฐบาลที่โปร่งใสตรวจสอบได้ ย่อมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนและประชาชน ตลอดจนส่งผลดีต่อเสถียรภาพของรัฐบาลและความเจริญก้าวหน้าของประเทศ เป็นต้น

ความหมายของธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นหลักการที่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานในระดับสากลว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ เมื่อปี ค.ศ. 1989 นับเป็นครั้งแรกที่มีการนำ Good Governance มาใช้โดยปรากฏในรายงานของธนาคารโลก (World Bank) เรื่อง “Sub-Saharan Africa from Crisis to Sustainable Growth” กล่าวถึงความสำคัญของการมีการบริหารจัดการที่ดี (Governance) และการฟื้นฟูเศรษฐกิจ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552, หน้า 4)

ความหมายของคำว่าธรรมาภิบาล มาจากคำว่า ธรรมะ แปลว่าความถูกต้อง ดีงาม อภิบาล แปลว่า การปกครองหรือการปกครองรักษา ธรรมาภิบาลจึงแปลว่าการปกครองที่ยึดถือความถูกต้องดีงามเป็นหลักหรือการปกครองโดยธรรม ส่วนคำว่า ธรรม รัฐ แปลว่ารัฐหรือองค์กรที่มีรูปแบบและการดำเนินงานอย่างถูกต้องดีงาม (อริยธัช แก้วเกาะสะบ้า, 2560, หน้า 3)

ประเทศไทยได้ให้ความสนใจเรื่องหลักธรรมาภิบาลอย่างมาก ภายหลังประเทศเกิดวิกฤตเศรษฐกิจใน พ.ศ. 2540 เมื่อมีการบังคับใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ก็ยังมุ่งเน้นการพัฒนาให้สัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาล โดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของภาคประชาชน ตลอดจนเรื่องการตรวจสอบอำนาจรัฐโดยภาคประชาชนและองค์กรที่เกี่ยวข้อง โดยใน พ.ศ. 2542 คณะรัฐมนตรีได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 เพื่อนำหลักธรรมาภิบาลไปปรับใช้ในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนซึ่งมีการพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง และใน พ.ศ. 2545 ก็ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน

(ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 โดยเพิ่มมาตรา 3/1 ซึ่งมีหลักการเพื่อมุ่งเน้นให้ส่วนราชการใช้วิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดีมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการอีกทั้งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ซึ่งได้มีการกำหนดเกี่ยวกับเรื่องการบริหารบ้านเมืองที่ดีเอาไว้อีกด้วย รวมทั้งได้กำหนดแนวทางเพื่อการพัฒนาสร้างระบบบริหารจัดการที่ดี ให้มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริต บนพื้นฐานการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย ต่อมาใน พ.ศ. 2546 ได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ขึ้น ซึ่งมีหลักการเป็นการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการที่ส่วนราชการและข้าราชการจะต้องปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อันเป็นการครอบคลุมหลักการของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้เป็นกฎหมายแล้ว ดังนั้น เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในการใช้บังคับกฎหมาย จึงได้ยกเลิกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 และคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2549 เห็นชอบวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจ ศรัทธา และไว้วางใจในการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐและการใช้จ่ายเงินของแผ่นดิน ซึ่งประกอบไปด้วยยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อน คือ การสร้างผู้นำและองค์การแห่งสุจริตธรรมต้นแบบ การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์วัฒนธรรม ค่านิยมและการพัฒนาข้าราชการ การให้คำปรึกษา แนะนำ และการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล การปรับปรุงระบบบริหารงานบุคคลให้เอื้อต่อการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม การพัฒนาระบบบริหารงานจัดการด้านคุณธรรม และจริยธรรม ธรรมาภิบาล การวัดผลและตรวจสอบด้านจริยธรรม และการวางระบบสนับสนุนและปัจจัยพื้นฐานด้านจริยธรรม และธรรมาภิบาล

จากความหมายข้างต้นอาจสรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) หมายถึง เป็นการสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นการสร้างระบบการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดีให้เกิดขึ้นในทุกภาคของสังคม จำเป็นต้องร่วมดำเนินกิจการอย่างต่อเนื่องทั้งในระยะเฉพาะหน้า ระยะกลาง ระยะยาว โดยต้องมีการปฏิรูปใน 3 ส่วนดังนี้

1. ภาครัฐ ต้องปฏิรูปบทบาทหน้าที่ โครงสร้าง และกระบวนการทำงานของ หน่วยงานภาครัฐให้มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ซื่อตรง มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล มีรูปธรรมที่ชัดเจน ถือประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุดในการบริหารประเทศ สามารถทำงาน ร่วมกับภาคธุรกิจเอกชน ได้อย่างราบรื่นและเป็นที่พึงพอใจร่วมกันทุกภาคส่วน

2. ภาคธุรกิจเอกชนต้องปฏิรูปการทำงานโดยยึดกติกาที่โปร่งใส มีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น เป็นธรรมต่อลูกค้า รับผิดชอบต่อสังคม มีมาตรฐานการบริการ มีระบบตรวจสอบที่มีคุณภาพสามารถทำงานร่วมกับภาครัฐและภาคประชาชนได้อย่างราบรื่น และเป็นที่พึงพอใจร่วมกันทุกภาคส่วน

3. ภาคประชาชน ต้องสร้างเสริมให้ประชาชนเกิดความตระหนักในสิทธิหน้าที่ และความรับผิดชอบต่อทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง มีความรู้ความเข้าใจหลักการ โดยมุ่งเน้นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล แล้วก่อให้เกิดประโยชน์ต่อความ ต้องการของประชาชนสูงสุด และเป็นการเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ บริหารจัดการบ้านเมือง ซึ่งการที่จะทำให้หลักธรรมาภิบาลหรือหลักการบริหารจัดการ บ้านเมืองเกิดผลสำเร็จได้นั้น ผู้บริหารหรือผู้นำมีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะนำมา ยึดถือปฏิบัติเพื่อให้เป็นแบบอย่างแก่ประชาชน และเพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจถึงหลัก ธรรมาภิบาลมากขึ้น ต้องเร่งดำเนินการให้การศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ประชาชน

เป้าหมายของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีนั้นเป็นการดำเนินกระบวนการนโยบาย สาธารณะอย่างเปิดเผย คาดเตาได้ เห็นแจ้งและเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจจัดการ ทรัพยากรในด้านต่าง ๆ ของประเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีความรับผิดชอบต่อ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและ สังคมที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 บัญญัติว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์

6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

เป้าหมายดังกล่าว เป็นเป้าหมายเพื่อให้ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อนึ่ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหลักเกณฑ์การบริหารบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ส่วนองค์การมหาชนและรัฐวิสาหกิจ (ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา) ต้องจัดให้มีหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางพระราชกฤษฎีกานี้ด้วย

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ภารกิจหลักประการหนึ่งของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) คือการส่งเสริมให้ระบบราชการไทยนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อประโยชน์สุขของประเทศไทยและประชาชน ตามเจตนารมณ์ของมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย 10 หลัก ได้แก่ หลักการตอบสนอง (Responsiveness) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หลักประสิทธิภาพ/คุ้มค่า (Efficiency/ Value for money) หลักความเสมอภาค (Equity) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) หลักการตรวจสอบได้/มีภาระรับผิดชอบ (Accountability) หลักเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) และ หลักนิติธรรม (Rule of Law)

อย่างไรก็ตามคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการ (อ.ก.พ.ร.) เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในการประชุมครั้งที่ 3/2554 เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2554 ได้มีข้อสังเกตว่าหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 10 หลักดังกล่าว เป็นหลักที่จำยาก จึงควรจัดกลุ่มใหม่ (Regroup) โดยรวมเรื่องที่เกี่ยวข้องไว้ด้วยกันเป็นหมวดหมู่ เพื่อให้เป็นหลักการที่ง่ายต่อความเข้าใจและการนำไปปฏิบัติ และให้นำเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และคณะรัฐมนตรี เพื่อประกาศใช้

ต่อไป

สำนักงานสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงได้ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม และหารือในเบื้องต้นกับประธานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (อ.ก.พ.ร.) เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อนำมาประกอบการปรับปรุงหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ใหม่ ให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น สะดวกต่อการจดจำและการนำไปปฏิบัติ รวมทั้งมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพบริบทของประเทศไทย โดยได้นำเอาประเด็นที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องรวมไว้ด้วยกันเป็นหมวดหมู่ นอกจากนี้ยังได้ให้ความสำคัญในเรื่องความรับผิดชอบทางการบริหาร โดยเพิ่มเติมในเรื่องการสร้างจิตสำนึกด้านคุณธรรมและจริยธรรม

จากผลการศึกษาดังกล่าว ทำให้ได้ หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ และ 10 หลักการย่อย ดังนี้

- 1) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ประกอบด้วย หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หลักประสิทธิผล (Effective) และหลักการตอบสนอง (Responsive)
- 2) ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วย หลักการระบับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หลักความเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หลักนิติธรรม (Rule of Law) และหลักความเสมอภาค (Equity)
- 3) ประชาธิปไตย (Participatory State) ประกอบด้วย หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) และหลักการมีส่วนร่วม/การมุ่งเน้นฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented)
- 4) ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) ประกอบด้วย หลักคุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics)

ต่อมาคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (อ.ก.พ.ร.) เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในการประชุมครั้งที่ 4/2554 เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2554 ได้พิจารณาเห็นชอบกับข้อเสนอแผนการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาวราชการเพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน และเห็นชอบหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ

และ 10 หลักการย่อยดังกล่าวข้างต้นและโดยที่ในบริบทของประเทศไทยอาจไม่สามารถใช้แนวทางฉันทามติกับทุกเรื่องได้ จึงเป็นควรรวมหลักนี้ไว้กับหลักการมีส่วนร่วม และปรับถ้อยคำเป็นหลักการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ Consensus Oriented)

และคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในการประชุมครั้งที่ 7/2554 เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2554 ได้มีมติเห็นชอบข้อเสนอแผนการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาคราชการเพื่อ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน และให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป โดยหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) เป็นส่วนหนึ่งในข้อเสนอแผนการส่งเสริมฯ ที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบแล้ว

สำหรับความหมายของหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) ทั้ง 4 หลักการสำคัญ และ 10 หลักการย่อย มีดังนี้

1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ประกอบด้วย
 - 1) ประสิทธิภาพ (Efficiency)
 - 2) ประสิทธิผล (Effectiveness)
 - 3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง
2. ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วย
 - 1) ภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)
 - 2) เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency)
 - 3) หลักนิติธรรม (Rule of Law)
 - 4) ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง
3. ประชาธิปไตย (Participatory State) ประกอบด้วย
 - 1) การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented)
 - 2) การกระจายอำนาจ (Decentralization)
4. ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) ประกอบด้วย
 - 1) คุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics)

องค์ประกอบของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2555, หน้า 8-9) ได้มีการกำหนดความหมายสำคัญของหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้ง 10 องค์ประกอบ ไว้ดังนี้

1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness) : ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมา ดำเนินการรวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีการกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์และเป้าหมายที่ชัดเจนมีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐานรวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ
2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) : การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยการใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์การสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุนแรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness) : การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดและสร้างความเชื่อมั่นความไว้วางใจรวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง
4. หลักการรับผิดชอบ (Accountability) : การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะรวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ
5. หลักความโปร่งใส (Transparency) : กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมาชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรีโดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ และสามารถตรวจสอบได้

6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) : กระบวนการที่ข้าราชการประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้เรียนรู้ทำความเข้าใจร่วมแสดงทัศนะร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องร่วมคิดแนวทางร่วมการแก้ไขปัญหาหารือร่วมกันในกระบวนการตัดสินใจและร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) : การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจทรัพยากรและภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่น (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากรโดยมุ่งเน้นการสร้างควมพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มผลผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

8. หลักนิติธรรม (Rule of Law) : การใช้อำนาจของกฎหมายกฎระเบียบข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9. หลักความเสมอภาค (Equity) : การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งแยกด้านชาย/หญิงถิ่นกำเนิดเชื้อชาติภาษาเพศอายุความพิการสภาพทางกายหรือสุขภาพสถานะของบุคคลฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมความเชื่อทางศาสนาการศึกษาการฝึกอบรมและอื่น ๆ

10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) : การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญโดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่ามีความเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

ในปี ค.ศ. 1997 UNDP ได้ทบทวนและให้นิยามใหม่ว่าเป็นเรื่องของการใช้อำนาจทางการเมือง และเศรษฐกิจ ในการดำเนินการกิจ กิจกรรมต่าง ๆ ของประเทศ ในทุกระดับโดยกลไกกระบวนการ สถาบัน ซึ่งประชาชนและกลุ่มต่าง ๆ สามารถแสดงออกถึงความต้องการผลประโยชน์ การใช้สิทธิและหน้าที่ตามกฎหมาย การประสานประนีประนอมยอมความแตกต่างกันโดยผ่านกลไกกระบวนการและสถาบันเหล่านั้น รวมทั้งยังได้กำหนดคุณลักษณะของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล ซึ่งได้

นำเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนามนุษย์เข้ามาร่วมไว้ด้วย 9 ประการ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551, หน้า 5-6)

1. การมีส่วนร่วม (Participation) ชายและหญิงทุกคนควรมีสิทธิมีเสียงในการตัดสินใจโดยตรงหรือผ่านทางสถาบันตัวแทนอันชอบธรรมของตน ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมที่เปิดกว้างนั้นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการมีเสรีภาพในการรวมกลุ่มและการแสดงความคิดเห็นรวมถึงความสามารถเข้ามามีส่วนร่วมอย่างมีเหตุผลในเชิงสร้างสรรค์
2. นิติธรรม (Rule of Law) กรอบตัวบทกฎหมายต้องมีความเป็นธรรมและไม่มี การเลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของสิทธิมนุษยชน
3. ความโปร่งใส (Transparency) ต้องอยู่บนพื้นฐานของการไหลเวียนอย่างเสรีของข้อมูลข่าวสาร บุคคลที่มีความสนใจเกี่ยวข้องจะต้องสามารถเข้าถึงสถาบันกระบวนการ และข้อมูลข่าวสารได้โดยตรง ทั้งนี้การได้รับข้อมูลข่าวสารดังกล่าวนี้ต้องมี ความเพียงพอต่อการทำความเข้าใจและการติดตามประเมินสถานการณ์
4. การตอบสนอง (Responsiveness) สถาบันและกระบวนการดำเนินงาน ต้องพยายามดูแลเอาใจใส่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย
5. การมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus-Oriented) มีการประสานความแตกต่างในผลประโยชน์ของฝ่ายต่าง ๆ เพื่อหาข้อยุติร่วมกันอันจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นนโยบายและกระบวนการขั้นตอนใด ๆ ให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
6. ความเสมอภาค/ความเที่ยงธรรม (Equity) ชายและหญิงทุกคนต้องมีโอกาสในการปรับปรุงสถานะหรือรักษาระดับชีวิตความเป็นอยู่ของตน
7. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) สถาบันและกระบวนการต้องสร้างผลสัมฤทธิ์ที่ตรงต่อความต้องการ และขณะเดียวกันก็ต้องใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด
8. การรับผิดชอบ (Accountability) ผู้มีอำนาจตัดสินใจ ไม่ว่าจะอยู่ในภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรภาคประชาสังคมก็ตาม ต้องมีการรับผิดชอบต่อสาธารณชนทั่วไปและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสถาบันของตน
9. วิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Vision) ผู้นำและบรรดาสาธารณชน ต้องมีมุมมองที่เปิดกว้างและเล็งการณ์ไกลเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองและการพัฒนามนุษย์(สังคม) รวมถึงมีจิตสำนึกว่าอะไรคือความต้องการมีความจำเป็นต่อการพัฒนาดังกล่าว ตลอดจนมีความเข้าใจในความสลับซับซ้อนของบริบททางประวัติศาสตร์

วัฒนธรรม และสังคม ซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่ในแต่ละประเด็นนั้น

UNESCAP (2008) ได้ให้นิยามคำ ธรรมาภิบาล (Good Governance) ว่ามีองค์ประกอบ 8 ประการ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551, หน้า 5)

1. การมีส่วนร่วม (Participation)
2. นิติธรรม (Rule of Law)
3. ความโปร่งใส (Transparency)
4. การตอบสนอง (Responsiveness)
5. การมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)
6. ความเสมอภาค/ความเที่ยงธรรมและไม่ละเลยบุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด
ออกไปจากสังคม (Equity and Inclusiveness)
7. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency)
8. ภาระรับผิดชอบ (Accountability)

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 มุ่งเน้นให้หน่วยงานของรัฐ ดำเนินงานตามภาระหน้าที่โดยยึดหลักการพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า แต่ละหลักสามารถจำแนกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับประเทศ ระดับภาคีรัฐ และระดับองค์การ ซึ่งแต่ละระดับมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน กล่าวคือองค์การที่มีการบริหารจัดการที่ดี จะช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดีระดับภาคีรัฐ และระดับประเทศต่อไป ในทางกลับกัน การกำหนดบทบาทของภาคีรัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชนในระดับประเทศ จะมีผลต่อบทบาทภารกิจ และการบริหารจัดการของระดับภาคีรัฐ และระดับองค์การด้วย

1. หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรม การบัญญัติ การให้เป็นไปตามกฎหมาย การกำหนดกฎกติกา และการปฏิบัติตามกฎกติกา ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัดโดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพ ความยุติธรรมของสมาชิก

ในระดับประเทศ หมายถึง กระบวนการเสนอ ร่างกฎหมาย กฎ ข้อบัญญัติ ต่าง ๆ เป็นไปด้วยความชอบธรรม เนื้อหาของกฎหมายมีความทันสมัย เป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติ ตามกฎหมาย กฎ ข้อบัญญัติเหล่านั้น จะต้องไม่ขัดกับรัฐธรรมนูญ บัญญัติใช้กับทุกคน อย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติและไม่ขัดแย้ง

กับเจตนารมณ์ของกฎหมาย

ในระดับภาครัฐ หมายถึง การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบที่ใช้ในการบริหารงานร่วมกันภายในภาครัฐ เช่น กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ พัสดุและบริหารงานบุคคล ซึ่งขณะนี้อยู่ในระหว่างการพิจารณาปรับปรุงตามแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐเพื่อให้เนื้อหา มีความทันสมัย และเอื้อต่อการบริหารงานที่คล่องตัว และรับผิดชอบต่อผลงานและประชาชนของแต่ละองค์กร

ในระดับองค์กร หมายถึง กฎ กติกาที่ใช้ในการบริหารงานภายใน เช่น การมาทำงานหรือเข้าประชุมให้ตรงต่อเวลา การให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคกัน รวมถึงข้อตกลงในการสับเปลี่ยนหน้าที่ภายในองค์กร

2. หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

ในระดับประเทศ ประชาชนแต่ละคนทำหน้าที่อย่างถูกต้อง คือเลือกทำงานที่สุจริตและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ต่อส่วนรวม ปฏิบัติตามกฎหมาย และเป็นพลเมืองดี คือถือปฏิบัติตามพราวาสธรรม ได้แก่ สัจจะ-การรักษาความสัตย์ ทมะ-การรู้จักข่มใจตนเอง ชันติ-การอดทน การอดกลั้นและอดออม และจาคะ-การรู้จักละวางความชั่วความทุจริต ที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานแก่คนไทยทุกคน เนื่องในโอกาสครบ 200 ปี กรุงรัตนโกสินทร์ (ปี 2525) ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติหน้าที่ ให้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนด้วย

ในระดับภาครัฐ ผู้แทนประชาชนที่เข้าไปบริหารราชการ ต้องเข้าสู่หน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐฝ่ายการเมือง และฝ่ายประจำจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญ มาตรา 77

ในระดับองค์กร เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและต้องปฏิบัติตามข้อบัญญัติ ก.พ. ว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2537 คือมีจรรยาบรรณต่อตนเอง ต่อหน่วยงาน ต่อผู้ร่วมงาน ต่อประชาชนและสังคม

3. หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใสในระดับประเทศ ประชาชนมีอิสระในการสื่อสาร สื่อมวลชนสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่และมีจริยธรรม มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องได้

ในระดับภาครัฐการตัดสินใจและการปฏิบัติงานของภาครัฐต้องมีความโปร่งใส เรื่องนี้เป็นประเด็นสำคัญในการตัดสินใจลงทุนที่เหมาะสมของภาคธุรกิจ ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐจะช่วยให้ภาคธุรกิจเอกชนและประชาชนตัดสินใจได้ถูกต้อง และประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของภาครัฐได้ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ช่วยให้ประชาชนมีโอกาสมากในการได้รับข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อที่ประชาชนจะสามารถแสดงความคิดเห็นและใช้สิทธิทางการเมืองได้โดยถูกต้องกับความเป็นจริง อันเป็นการส่งเสริมให้มีความเป็นรัฐบาลโดยประชาชนมากยิ่งขึ้น

ในระดับองค์กร ประชาชนรู้ขั้นตอนที่จะติดต่องาน และสามารถตรวจสอบการทำงานได้ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 กำหนดให้หน่วยงานของรัฐกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน และภายในองค์กรจะต้องมีความโปร่งใสในการตัดสินใจในการบริหารงาน เงิน คน มีการสื่อสารที่ดีภายในด้วย เช่น มีการกระจายข่าวรายวันหรือรายสัปดาห์ เพื่อให้สมาชิกในองค์กร ได้รับความเคลื่อนไหวขององค์กร

4. หลักความมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะเป็น การแสดงความคิดเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ

ในระดับประเทศ รัฐธรรมนูญกำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิมีส่วนร่วมในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่จะมีผลหรืออาจมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของตน (มาตรา 60) และให้รัฐส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจอรัฐทุกระดับ (มาตรา 76) นอกจากนั้นยังให้รัฐต้องกระจายอำนาจ

ให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบ สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึง และเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น (มาตรา 78) และให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมจัดการศึกษาอบรมด้วย (มาตรา 81)

5. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้น ในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับ ผลดีและผลเสียจากการกระทำของตน

ในระดับประเทศ ประชาชนรู้เข้าใจการใช้สิทธิเสรีภาพและปฏิบัติหน้าที่ ตามที่รัฐธรรมนูญกำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตาม กฎหมายและใช้อำนาจโดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิและเสรีภาพตาม บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ และมีความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ของภาครัฐ ธุรกิจ เอกชนมีหน้าที่สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัยให้ผู้บริโภค และไม่สร้าง ความเดือดร้อนแก่ผู้อยู่อาศัยในท้องถิ่น

ในระดับภาครัฐ มาตรา 88 ของรัฐธรรมนูญกำหนดแนวทางสำหรับ การตรากฎหมายและการกำหนดนโยบายในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยในการแถลง นโยบายต่อรัฐสภา คณะรัฐมนตรี ที่จะเข้าบริหารราชการแผ่นดิน ต้องชี้แจงต่อรัฐสภา ให้ชัดเจนว่าจะดำเนินการใด เพื่อบริหารราชการแผ่นดิน ให้เป็นไปตามแนวนโยบายพื้นฐาน แห่งรัฐ ตามที่บัญญัติไว้ ในหมวดนี้และต้องจัดทำรายงานแสดงผลการดำเนินงานรวมทั้ง ปัญหาและอุปสรรคเสนอต่อรัฐสภาปีละหนึ่งครั้ง การจัดสรรหน้าที่ความรับผิดชอบ ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐฝ่ายการเมือง และฝ่ายประจำจะต้องมีความชัดเจน โดยให้ฝ่าย การเมืองรับผิดชอบในเรื่องนโยบาย ส่วนฝ่ายประจำ รับผิดชอบในการดำเนินการให้ บรรลุผลตามนโยบาย กรณีเกิดปัญหาในสังคม ภาครัฐต้องชี้แจงต่อประชาชนได้

ในระดับองค์กร มีการกำหนดโครงสร้างและระบบการใช้อำนาจรัฐใหม่ มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจลงสู่ระดับล่าง เพื่อให้ความรับผิดชอบต่อทุกระดับ มีความชัดเจน และมีรายงานประจำปี รายงานผลการปฏิบัติงานที่มีตัวชี้วัดความสำเร็จ รณรงค์ให้ประชาชนรับผิดชอบด้วย

6. หลักความคุ้มค่า (Value for Money) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทย มีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

ในระดับประเทศการใช้ทรัพยากรของประเทศต้องเป็นไปด้วยความประหยัด หมุนเวียนใช้และสร้างทดแทนใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ พยายามลดการเกิดมลภาวะทั้งในดิน ในน้ำและบนอากาศ เพื่อการส่งทอดทรัพยากรที่มีความสมบูรณ์ให้คนไทยรุ่นถัดไป

ในระดับภาครัฐทุกหน่วยงานจะต้องใช้งบประมาณอย่างประหยัดมีรายงานผลการดำเนินงานและแสดงประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรต่อสาธารณะ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องมีความเข้าใจอย่างดีในเรื่องประสิทธิภาพและความคุ้มค่าของโครงการ

ในระดับองค์กรผู้บริหารต้องทบทวนงานในความรับผิดชอบทั้งหมด เพื่อพิจารณาถ่ายโอนงานที่ภาคธุรกิจเอกชน หรือภาคประชาชน ทำให้มีประสิทธิภาพ สูงกว่าออกไป เลือกนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ และพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หมายถึง หลักการบริหารจัดการของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยมีเป้าหมายหลักในการแก้ไขปัญหา สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง เป็นธรรม และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ที่ยึดหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนได้ในอนาคต ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พุทธศักราช 2542 หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และแนวความคิดธรรมาภิบาลของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2555

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหาร

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยพื้นฐานทางการบริหาร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ความหมายของการบริหาร

คำว่า การบริหาร ในภาษาอังกฤษมักใช้อยู่สองคำ คือ “Administration” และ “Management” ความแตกต่างของสองคำนี้ คือ “Administration” นิยมใช้ไปในทางการบริหารราชการ ส่วนคำว่า “Management” นิยมใช้ไปในทางบริหารธุรกิจ แต่สองคำนี้ก็อาจใช้แทนกันได้ ซึ่งหมายถึงการบริหารเช่นเดียวกัน นักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหารหลายทัศนะแตกต่างกัน ดังนี้

พิทยา บวรวัฒนา (2556) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริหารว่าเป็นการนำเอากฎหมาย และนโยบายต่าง ๆ ไปปฏิบัติให้เกิดผลซึ่งเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่ต้องทำงานด้วยความเต็มใจและ ความเที่ยงธรรมอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

สมพงษ์ เกษมสิน (2556) ได้ให้ความเห็นว่า "การบริหาร" เป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์ การนำเอาทรัพยากรการบริหาร (Administrative Resource) มาประกอบกับกระบวนการบริหาร (Process of Administration) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและเห็นว่าการบริหารมีลักษณะเด่นอยู่หลายประการ ดังนี้

1. การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์
2. การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบสำคัญ
3. การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
4. การบริหารมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการ
5. การบริหารเป็นการดำเนินการร่วมกันของกลุ่มบุคคล
6. การบริหารอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคลจะนั้นจึงต้องอาศัยความร่วมมือใจ (Collective Mind) เพื่อให้เกิดความร่วมมือของกลุ่ม (Group Cooperation) อันจะนำไปสู่พลังรวมกลุ่ม (Group Effort) ในอันที่จะทำให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์
7. การบริหารมีลักษณะการร่วมมือกันดำเนินการอย่างมีเหตุผล
8. การบริหารมีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

9.การบริหารไม่มีตัวตน (Intangible) แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์

ศิริ ถิอาสนา (2557, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของการบริหารว่าเป็นกิจกรรมของกลุ่ม ตั้งแต่สองคนขึ้นไป ร่วมมือกันจัดการทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อได้

บรรลุลักษณะประสงคร่วมกัน ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ จัดการกระบวนการบริหารหรือหน้าที่การบริหาร ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดคนทำงาน (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting)

วิช วิรัชนิภาวรรณ (2559, หน้า 2-3) ได้กล่าวถึงความหมายของ “การบริหาร” ที่บางครั้งเรียกว่า “การบริหารจัดการ” ไว้ 2 แนวทาง โดยความหมายแรก เป็นการนำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร” มาเป็นแนวทางในการให้ความหมาย ซึ่งในที่นี้ “การบริหารหรือการบริหารจัดการ” หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติใด ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ และ/หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ถ้าเป็นหน่วยงานภาคเอกชน หมายถึง ของหน่วยงาน และ/หรือบุคคล) ที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของ และหน่วยงาน เช่น (1) การบริหารคน (Man) (2) การบริหารเงิน (Money) (3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (4) การบริหารงานทั่วไป (Management) (5) การบริหารการให้บริการประชาชน (Market) (6) การบริหารคุณธรรม (Morality) (7) การบริหารข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) การบริหารเวลา (Minute) และ (9) การบริหารการวัดผล (Measurement) เป็นต้น

จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปความหมายของการบริหาร หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุลักษณะประสงคโดยการใช้กระบวนการอย่างมีระเบียบโดยอาศัยทรัพยากรทางการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ดังนั้น การบริหารจึงเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้ทั้ง “ศาสตร์” และ “ศิลป์” ในการชักจูงให้คนหันมาช่วยเหลืองานขององค์การ เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงานให้ได้รับผลสำเร็จตามจุดหมายที่วางไว้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์โดยที่ผู้บริหารต้องทำหน้าที่เป็นทั้งหัวหน้า ผู้นำ ผู้ประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยอาศัยกระบวนการ 7 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดการด้านบุคคล การอำนวยการ การประสานงาน การรายงาน และการจัดการงบประมาณ

ทรัพยากรในการบริหาร

เมื่อกล่าวถึงคำว่า การบริหารส่วนใหญ่มักจะนึกถึงการบริหารราชการคำศัพท์ที่ใช้มี 2 คำ คือ การบริหาร (Administration) นิยมใช้กับการบริหารราชการหรือการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย ศัพท์อีกคำหนึ่ง คือ การจัดการ (Management) นิยมใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชนหรือการดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามคำว่า การบริหาร กับคำว่าจัดการใช้แทนกันได้ มีความหมายเหมือนกัน (สมคิด บางโม,

2558, หน้า 61) ในเอกสารคำสอนเล่มนี้จะใช้สองคำนี้ปะปนกันตลอดไปตามความเหมาะสมจึงจำเป็นที่จะต้องใช้ความรู้ทั้งที่เป็นศาสตร์และศิลป์เพื่อ เอาคนทรัพยากรมารวมกันแล้วอำนวยความสะดวกให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการปัจจัยในการบริหารมีองค์ประกอบที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. คนหรือบุคคล (Man) เป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารงาน หน่วยงานหรือองค์การต่าง ๆ จำเป็นต้องมีคนที่ปฏิบัติงาน ผลงานที่ดีจะออกมาได้ต้องประกอบด้วยบุคคลที่มีคุณภาพและ มีความรับผิดชอบต่อองค์การหรือหน่วยงานนั้น ๆ
2. เงิน (Money) หน่วยงานจำเป็นที่จะต้องมีงบประมาณเพื่อการบริหารงาน หากขาด งบประมาณ การบริหารงานของหน่วยงานก็ยากที่จะบรรลุเป้าหมาย
3. ทรัพยากรหรือวัสดุ (Material) การบริหารจำเป็นต้องมีวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหาร หากหน่วยงานขาดวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหารแล้วก็ย่อมจะเป็นอุปสรรคหรือทำให้เกิดปัญหาในการบริหารงาน
4. การจัดการ (Management) เป็นภารกิจของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรง คือ เป็นกลไกและตัวประสานที่สำคัญที่สุดในการประมวล ผลักดันและกำกับปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 3 ประการให้สามารถดำเนินไปได้โดยมีประสิทธิภาพจนบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามที่ต้องการ

ปัจจัยในการบริหารทั้ง 4 ประการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการจัดการ เพราะประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์และคุณภาพของปัจจัยดังกล่าวนี้

ในด้านธุรกิจเอกชนหรือการจัดการธุรกิจ ได้กล่าวถึงปัจจัยของการจัดการไว้ว่ามี 6 M โดยเพิ่มเรื่องตลาดจำหน่ายสินค้าและเครื่องจักรสำหรับผลิตสินค้า แต่ในปัจจุบันปัจจัยของการจัดการยุคใหม่มีกล่าวไว้ถึง 8 ประการ หรือ 8 M โดยเพิ่มปัจจัยอีก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านวิธีการทำงานและปัจจัยด้านเวลา ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

(Harold D.Koontz, 1972 อ้างถึงใน สมคิด บางโม, 2558, หน้า 61-62)

1. คน (Man) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
2. เงิน (Money) สำหรับเป็นค่าจ้างและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ
3. วัสดุสิ่งของ (Material) ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และอาคารสถานที่
4. ความรู้ด้านการจัดการ (Management) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการจัดการ

5. ตลาด (Market) เป็นที่สำหรับจำหน่ายสินค้าและบริการ
6. เครื่องจักรกล (Machine) ใช้สำหรับผลิตสินค้าและบริการ
7. วิธีการทำงาน (Method) หมายถึง วิธีหรือขั้นตอนในการทำงาน
8. เวลา (Minute) หมายถึง เวลาในการดำเนินงาน

ปัจจุบันทรัพยากรในการบริหารได้พัฒนาออกไปอย่างกว้างขวางตามแนวคิดของนักวิชาการแต่ละคน อาจสรุปได้ดังนี้

1. ทรัพยากรคน
2. ทรัพยากรด้านทุน
3. ทรัพยากรด้านวิทยาการ
4. ทรัพยากรด้านลูกค้า
5. ทรัพยากรด้านเวลา

วิช วิรัชนิภาวรรณ (2553, หน้า 24-26) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” ได้กล่าวถึงกรอบแนวคิดทางวิชาการที่นำมาใช้ในการจัดกลุ่ม เป็นกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วย “กลุ่มคำ” หลายด้านหรือหลายขั้นตอน กรอบแนวคิดแบบนี้นำมาใช้ในการศึกษา การทำวิจัย หรือการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมทั้งใช้ใน “การจัดกลุ่มหรือการจัดกลุ่มปัญหา” ด้วย ดังนี้

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) หมายถึง การบริหารที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของหน่วยงาน เช่นการวางแผนกำลังคน การแสวงหาบุคลากร การบรรจุแต่งตั้ง การบำรุงรักษาและจัดสวัสดิการ การพัฒนาบุคลากร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น
2. การบริหารงบประมาณ (Money) หมายถึง การจัดให้มีงบประมาณ การควบคุมการตรวจสอบด้านการเงิน การพัฒนาระบบบัญชี การเสนอความต้องการ การจัดหางบประมาณ การใช้จ่ายงบประมาณ ตลอดจนการบันทึกและรายงานการใช้จ่ายงบประมาณ
3. การบริหารงานทั่วไป (Management) หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารกระบวนการปฏิบัติขององค์กร คือ การวางแผนงาน การจัดองค์กร การจัดการทรัพยากรบุคคล การประสานงานภายในองค์กร การรายงาน และการประเมินภายในหน่วยงานภายในองค์กร การรายงาน และการประเมินภายในหน่วยงาน

4. การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) หมายถึง การประมาณการและเสนอความต้องการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ การเก็บรักษา การแจกจ่ายและการใช้วัสดุอุปกรณ์ และการจำหน่ายจากบัญชี

5. การบริหารคุณธรรม (Morality) หมายถึง การนำหลักธรรมในการบริหารการมีจิตสำนึกดีงามในการปฏิบัติราชการหรือการปฏิบัติงาน การวางตนที่เหมาะสม

6. การให้บริการประชาชน (Market) หมายถึง ให้ประชาชนมาเลือกรับบริการ การจัดการต้อนรับในการให้บริการ การบริการที่ประทับใจ และการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

7. การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) หมายถึง การกำหนดความต้องการข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น การรวบรวมข่าวสาร การดำเนินการวิธีต่อข่าวสารที่ได้มาด้วยการประเมินค่าและตีความ การกระจายการใช้ข่าวสารให้ทันสมัยและทันเวลาที่ต้องการใช้

8. วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) หมายถึง การเตรียมข้อมูลและการวางแผนงานอย่างเป็นระบบด้วยวิธีการที่ทันสมัย

9. การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) หมายถึง มีแผนการใช้เวลาอย่างรัดกุมและชัดเจน การกำกับเวลาที่ทันสมัยในการติดตามแผนงานที่ได้วางไว้

10. การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับบุคลากร ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่อหน่วยงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่อประชาชน เช่น ประสานด้านนโยบายและวัตถุประสงค์ ประสานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประสานการเงินและวัสดุอุปกรณ์ และประสานความขัดแย้งของบุคลากร เป็นต้น

11. การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) หมายถึง มีระบบการติดตามงานระหว่างปฏิบัติงาน ตลอดจนการประเมินผลที่เป็นจริงและทันสมัย ประกอบตัวชี้วัดที่ชัดเจนให้ผลเที่ยงตรง

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M-11M (หรืออาจเรียกว่าทรัพยากรบริหารจัดการ หรือทรัพยากรการจัดการ (Management resources)

1. 3M เช่น Man (การบริหารทรัพยากรมนุษย์) Money (การบริหารงบประมาณ) Management (แปลว่า การบริหารงานทั่วไป หรือการจัดการทั่วไป เช่น

การวางแผน การควบคุมดูแล การตัดสินใจ และการประชาสัมพันธ์)

2. 4M เช่น Man Money Management Material (การบริหารวัสดุอุปกรณ์)
หรือ Man Machine Medium Mission

3. 5M เช่น Man Money Management Material Morality (การบริหาร
คุณธรรม หรือจริยธรรมของบุคลากรในหน่วยงาน) หรือ Machinery Manpower Material
Method Measurement

4. 6M เช่น Man Money Management Material Morality Market (ตลาด
ผู้รับบริการหรือประชาชนผู้รับบริการ)

5. 7M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message
(การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร)

6. 8M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message
Method (วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค)

7. 9M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message
Method Minute (การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน)

8. 10M เช่น Man Money Management Material Morality Market
Message Method Minute Mediation (การประสานงาน หรือการประนีประนอม)

9. 11M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message
Method Minute Mediation Measurement (การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน)

โดยแต่ละด้านประกอบด้วยตัวชี้วัด ดังต่อไปนี้

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์

1.1 หน่วยงานบรรจุ แต่งตั้ง และใช้บุคลากรเหมาะสมกับงาน

1.2 หน่วยงานเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรโดยให้
บุคลากรเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมเป็นประจำ

1.3 หน่วยงานเชิญบุคคลภายนอก เช่น ผู้มีประสบการณ์ เข้ามาช่วยพัฒนา
หรือให้คำแนะนำปรึกษาแก่บุคลากรเป็นประจำ

1.4 หน่วยงานแลกเปลี่ยนหรือยืมตัวบุคลากรจากหน่วยงานอื่น

1.5 ผู้บริหารของหน่วยงานทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีด้านการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ เช่น ไม่สนับสนุนระบบพวกพ้อง หรือระบบอุปถัมภ์ เป็นต้น

2. การบริหารงบประมาณ

- 2.1 หน่วยงานได้รับการจัดสรรงบประมาณเพียงพอแก่การบริหารจัดการ
- 2.2 การรายงานการบริหารงบประมาณของหน่วยงานถูกต้องตามระเบียบ
- 2.3 หน่วยงานสนับสนุนให้ตรวจสอบภายในด้านงบประมาณอย่างเข้มงวด
- 2.4 หน่วยงานสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการ

ตรวจสอบงบประมาณ

2.5 หน่วยงานใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

3. การบริหารงานทั่วไปหรือการจัดการทั่วไป

3.1 หน่วยงานวางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินผลแผนอย่างเป็นระบบ

3.2 หน่วยงานมีการบังคับบัญชาอย่างเป็นเอกภาพ

3.3 หน่วยงานประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

3.4 ผู้บริหารมีภาวะผู้นำสูง เช่น กล้าตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

3.5 ผู้บริหารของหน่วยงานมีลักษณะเป็นผู้นำมืออาชีพ เช่น มีวิสัยทัศน์ มีความคิดริเริ่ม ใช้วิชาความรู้ในการปฏิบัติราชการ และคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก

4. การบริหารวัสดุอุปกรณ์

4.1 หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ ที่มีคุณภาพเพียงพอแก่การปฏิบัติงาน

4.2 หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์มากเพียงพอแก่การปฏิบัติงาน

4.3 หน่วยงานปฏิบัติตามระเบียบการพัสดุอย่างเคร่งครัด

4.4 หน่วยงานมีระบบการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์อย่างชัดเจน

4.5 ผู้บริหารของหน่วยงานมีความคิดริเริ่มที่จะนำวัสดุอุปกรณ์ใหม่มาใช้ในหน่วยงาน

5. การให้บริการประชาชน

5.1 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น

5.2 หน่วยงานให้บริการในลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

5.3 หน่วยงานดำเนินงานโดยยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

5.4 หน่วยงานค้นหาข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการให้บริการประชาชน

5.5 หน่วยงานประเมินผลความต้องการของประชาชน

6. การบริหารคุณธรรม

6.1 บุคลากรของหน่วยงานนำหลักธรรม เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่

6.2 บุคลากรของหน่วยงานมีจิตสำนึกที่ดีงามในการปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ

6.3 หน่วยงานวางตัวบุคลากรได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่

6.4 บุคลากรของหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ วินัย อย่างเคร่งครัด

6.5 บุคลากรของหน่วยงานใช้ตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง

7. การบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร

7.1 หน่วยงานนำข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารมาใช้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมากเพียงพอ

7.2 ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานเชื่อถือได้

7.3 หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอต่อการสนับสนุนการรับและส่งข้อมูลข่าวสาร

7.4 หน่วยงานแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นเครือข่ายและระบบ

7.5 หน่วยงานมีระบบการควบคุมตรวจสอบข้อมูลข่าวสารอย่างมีมาตรฐาน

8. วิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือเทคนิค

8.1 หน่วยงานบริหารจัดการบนพื้นฐานของกฎหมายหรือยึดถือหลักนิติธรรม

8.2 หน่วยงานยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบของการปฏิบัติราชการอย่างเคร่งครัด

8.3 หน่วยงานเห็นถึงความสำคัญและได้พัฒนาวิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติราชการอยู่ตลอดเวลา

8.4 หน่วยงานจัดการฝึกอบรมบุคลากรเรื่องวิธีการและเทคนิคในการปฏิบัติหน้าที่เป็นประจำ

8.5 ผู้บริหารของหน่วยงานสนับสนุนให้บุคลากรนำวิธีการหรือเทคนิคมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่

9. การบริหารเวลาหรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

9.1 หน่วยงานมีนโยบายสนับสนุนการปฏิบัติราชการด้วยความรวดเร็วและทันเวลา

9.2 หน่วยงานกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติราชการแล้วเสร็จที่ชัดเจนและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

9.3 หน่วยงานลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่อใช้งานหรือกิจกรรมแล้วเสร็จโดยเร็ว

9.4 บุคลากรของหน่วยงานพัฒนาหรือเลื่อนวันเวลาการปฏิบัติราชการเป็นประจำ

9.5 ผู้บริหารของหน่วยงานให้ความสำคัญกับเวลาหรือความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่

10. การประสานงานหรือการประนีประนอม

10.1 หน่วยงานประสานงานภายในและภายนอกของหน่วยงานอย่างชัดเจน

10.2 หน่วยงานวางระบบการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อลดขั้นตอนและเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ

10.3 หน่วยงานให้เวลาสำหรับการประสานงานกับหน่วยงานอื่นอย่างมากเพียงพอ

10.4 หน่วยงานจัดการฝึกอบรมบุคลากรเรื่องการประสานงานในการปฏิบัติหน้าที่เป็นประจำ

10.5 หน่วยงานปรึกษาร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อจัดแบ่งหน้าที่การปฏิบัติราชการที่ซ้ำซ้อนกันหรือคล้ายคลึงของแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจนขึ้น

11. การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

11.1 หน่วยงานมีระบบการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานและชัดเจน

11.2 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

11.3 หน่วยงานควบคุมตรวจสอบการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเข้มงวด

11.4 หน่วยงานฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในเรื่องการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นประจำ

11.5 ผู้บริหารของหน่วยงานเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2555, หน้า 11) ได้กล่าวถึง การจัดแบ่งตัวชี้วัดการบริหารจัดการออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หมายถึง ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการหรือประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ หรือทรัพยากรการจัดการ (management resources) ตัวอย่างเช่น 3M ที่ประกอบด้วย คนหรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) เงินหรือการบริหารงบประมาณ (Money) และการบริหารงานทั่วไป (Management) ที่ถูกนำเข้าไปในระบบการบริหารจัดการ ตัวชี้วัดดังกล่าวนี้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากการบริหารจัดการมีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น จนเป็น 11M ตัวอย่างเช่น 1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) 2) การบริหารงบประมาณ (Money) 3) การบริหารงานทั่วไป (Management) 4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) 5) การบริหารคุณธรรม (Morality) 6) การให้บริการประชาชน (Market) 7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) 8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) 9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Minute) 10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ 11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เป็นทรัพยากรการจัดการเหล่านี้อาจจะเพิ่มขึ้นไปเรื่อย ๆ ตราบเท่าที่ระบบการบริหารจัดการยังคงพัฒนาและก้าวไปอย่างไม่หยุดยั้ง

2. กระบวนการ (Process) หมายถึง ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่ประกอบด้วยการดำเนินงานหลายขั้นตอนที่หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐพึงดำเนินการ

หรือ หมายถึงตัวชี้วัดที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอนที่อยู่ในระบบการบริหารจัดการ โดยนำแต่ละขั้นตอนมาใช้เป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าให้เป็นปัจจัยนำออกหรือผลผลิตตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานต่อไป เช่น พอลค์ (POLC) ที่ประกอบด้วย 4 ด้าน/ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การชี้นำ (Leading), และการควบคุม (Controlling) ตัวชี้วัดที่เป็นกระบวนการนี้ ได้มีพัฒนาการตลอดมา โดยในสมัยของ เฮนรี ฟาโย (Henri Fayol) ปี ค.ศ. 1916 ประกอบด้วย 5 ด้าน/ขั้นตอน เรียกว่า พอลค์ (POCCC) ที่ประกอบด้วย การวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การสั่งการ (Commanding), การประสานงาน (Coordinating), และการควบคุม (Controlling) ต่อมาในปี ค.ศ. 1937 กุลิคและเออร์วิค (Gulick และ Urwick) เรียกว่า โพสคอรบ (POSDCoRB) ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน/ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การบริหารงานบุคคล (Staffing), การอำนวยการ (Directing), การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting), และการงบประมาณ (Budgeting) ครั้นถึงปี ค.ศ. 1972 แฮร์โรลด์ คูนต์ซ์ (Harold D. Koontz) เห็นว่าประกอบด้วย 5 ด้าน/ขั้นตอน เรียกว่า โพสดี (POSDC) ได้แก่ การวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing), การอำนวยการ (Directing), และการควบคุม (Controlling) จากนั้น แนวคิดได้เปลี่ยนแปลงไปบ้าง โดยในปี ค.ศ. 1988 คูนต์ซ์ และ เวียห์ริช (Koontz และ Weihrich) ได้ร่วมกันเขียนหนังสือ เรื่อง Management โดยได้เปลี่ยนขั้นตอนจากตัว D (Directing) เป็น L (Leading) เรียกว่า โพสลล์ (POSLC) พัฒนาการของตัวชี้วัดที่เป็นกระบวนการที่กล่าวมานี้ยังคงก้าวต่อไปไม่หยุดยั้ง เช่น ได้มีการพัฒนาเป็น แพมส์-โพสคอรบ (PAMS-POSDCoRB) ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน/ขั้นตอน โดยพัฒนามาจาก โพสคอรบ ข้างต้น และได้เพิ่มเติมเข้าไปอีก 4 ด้าน/ขั้นตอน ได้แก่ การบริหารนโยบาย (Policy) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) การบริหารคุณธรรม (Morality) และการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) ในอนาคต ตัวชี้วัดที่เป็นกระบวนการดังกล่าวนี้ อาจมีจำนวนขั้นตอนเพิ่มมากขึ้นอีก หรืออาจลดลงก็ได้

3. ปัจจัยนำออก (output) หมายถึง ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เป็นผลลัพธ์ ผลผลิต ผลการดำเนินงาน หรือเป็นจุดหมายปลายทาง (end(s)) เป้าหมาย (goal(s)) หรือ วัตถุประสงค์ (objective(s)) ของหน่วยงานที่ออกมาจากกระบวนการในขั้นตอนที่สอง ตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยนำออกหรือเป็นเป้าหมายของหน่วยงานนี้ อาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

ได้แก่ ตัวชี้วัดที่มีเป้าหมายที่มุ่งแสวงหากำไร (profit) และตัวชี้วัดที่มีเป้าหมายไม่มุ่งแสวงหากำไร (non-profit) หรือแบ่งเป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการผลิตสินค้าหรือผลผลิต (products) และตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการ (services) ก็ได้ ตัวอย่างเช่น ตัวชี้วัดการบริหารจัดการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาตรา 6 โดยบัญญัติให้เป็นจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมายที่ประกอบด้วย 7 ด้าน

Herbert A. Simon (1966, p.23) ได้กล่าวว่า ปัจจัยการบริหารเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีองค์ประกอบสำคัญ คือ 7 M's ประกอบด้วย

1. บุคลากร (Man)
2. เงิน (Money)
3. การบริหารทั่วไป (Management)
4. การบริหารประชาชน (Market)
5. คุณธรรม (Moral)
6. ข้อมูลข่าวสาร (Message)
7. การวัดผล (Measurement)

William T. Greenwood (1988, p.33) ได้กล่าวว่า ทรัพยากรการบริหารควรมีอย่างน้อย 7 ประการ คือ

1. คน (Man)
2. เงิน (Money)
3. วัสดุสิ่งของ (Material)
4. อำนาจหน้าที่ (Authority)
5. เวลา (Time)
6. กำลังใจในการทำงาน (Will)
7. ความสะดวกต่าง ๆ

ประเภทของระบบการบริหาร

โดยทั่วไประบบการบริหารแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้ (สมคิด บางโม, 2562, หน้า 60)

1. การบริหารราชการ (Public Administration)
2. การบริหารธุรกิจ (Business Administration)

3. การบริหารการศึกษา (Education Administration)

การพิจารณาบริการแต่ละระบบบริหารแตกต่างกันอย่างไร ให้ใช้หลัก 4P เป็นเครื่องวิเคราะห์ ดังนี้ (สมคิด บางโม, 2562, หน้า 60)

1. ความมุ่งหมาย (Purpose) การบริหารการศึกษาไม่มุ่งหวังกำไร แต่มุ่งพัฒนาคนให้เจริญงอกงามในด้านต่าง ๆ การบริหารธุรกิจนั้นมุ่งหวังกำไรเป็นสำคัญ สำหรับการบริหารราชการนั้นมุ่งบริการ ให้ความสะดวกและคุ้มครองสวัสดิภาพของประชาชน

2. บุคคลที่เกี่ยวข้อง (People) ในระบบการบริหารการศึกษา บุคคลที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่เป็นผู้เยาว์ที่ยังไม่มีรายได้ แต่บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการราชการส่วนใหญ่ที่จะเป็นผู้บรรลุนิติภาวะแล้ว สำหรับการบริหารธุรกิจนั้นผู้เกี่ยวข้องมีตั้งแต่เด็กจนถึงผู้บรรลุนิติภาวะ

3. วิธีการดำเนินการ (Process) การดำเนินการของระบบการศึกษาต้องใช้เวลายาวนาน และสลับซับซ้อนมาก การดำเนินการของระบบราชการต้องเป็นพิธีการ ยึดระเบียบแบบแผน แต่การบริหารธุรกิจนั้นการดำเนินการไม่ยึดถือวิธีการ ไม่สลับซับซ้อน และไม่ใช้เวลายาวนาน ต้องการความรวดเร็ว

4. ผลผลิต (Product) ผลผลิตของการบริหารธุรกิจ คือ สินค้าและบริการ ผลผลิตของการบริหารราชการ คือ ความอยู่ดีกินดีของประชาชน แต่ผลผลิตของการบริหารการศึกษา คือ บุคคลที่มีคุณภาพ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยทางการบริหารจัดการ หมายถึง ทรัพยากรหรือองค์ประกอบที่มีส่วนสำคัญในการบริหารงาน การดำเนินงานเพื่อไปสู่เป้าหมายตามนโยบาย แผนงาน ของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ที่ได้กำหนดไว้ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์เพื่อที่จะนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งบุคลากร วัสดุงบประมาณมาบริหารจัดการตามหลักการที่วางไว้ โดยมีกระบวนการที่ชัดเจนเพื่อทำให้เกิดความสำเร็จเป็นรูปธรรมตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M-11M (หรืออาจเรียกว่าทรัพยากรบริหารจัดการ หรือทรัพยากรการจัดการ (management resources) แต่ที่ผู้วิจัยเลือก 6M เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่มีความสอดคล้องกับการหน่วยงาน โดยในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหาร 6 M ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553, หน้า 12) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับ

ปัจจัยการบริหารองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10 จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย
 1) บุคลากร (Man) 2) งบประมาณ (Money) 3) วัสดุอุปกรณ์ (Materials) 4) การจัดการ
 (Management) 5) คุณธรรมจริยธรรม (Morality) และ 6) วิธีการทำงาน (Method)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น รวมทั้งประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี มักจะ
 พูดยถึง ผลการปฏิบัติงานซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเดียวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ
 เมื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและถ้าผลการปฏิบัติงาน
 ไม่ดีก็ถือได้ว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ

ความหมายของประสิทธิภาพ

ได้มีนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิ หลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า
 “ประสิทธิภาพ” ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) ได้ให้
 ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน และคำว่า
 การปฏิบัติ หมายถึง การดำเนินไปตามระเบียบ แบบแผน การกระทำ เพื่อให้เกิดความ
 ชำนาญ ปฏิบัติ ประณีต รับผิดชอบ

จำลองณ์ ขุนพลแก้ว (2551, หน้า 148) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ
 หมายถึง การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าโดยไม่ให้เกิดความสูญเสียเปล่าหรือความสูญเสีย
 ทรัพยากรต่าง ๆ คือ ปัจจัยที่ใช้ในการบริหารจัดการ ได้แก่ แรงงาน ต้นทุนการดำเนินงาน
 พลังงาน เครื่องมือ วัตถุดิบและเวลา

คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2560, หน้า 2) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ
 หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และ
 ผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด
 ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากรแรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ
 ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

Millet (1994) ได้นิยามคำว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ผลการปฏิบัติงาน
 ที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์ และได้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย และความพึง
 พอใจนั้น หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการ Satisfactory Service) ซึ่งพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service)

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

สรุป ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุดเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

สำหรับในเรื่องของคนทำงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอซึ่ง สมพิศ สุขแสน (2556, หน้า 35) ได้เขียนในเทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้นคนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

1) ความฉับไวหมายถึงการใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้าแบบซ้ำซากเยิ่นเย้อ นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพถ้านายมอบหมายงานให้ทำภายในเวลา 10 นาที ก็ควรทำให้เสร็จตามกำหนด ไม่ควรใช้เวลาถึงครึ่งชั่วโมง หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็วดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

2) ความถูกต้องแม่นยำหมายถึงการผิดพลาดในงานน้อย ตลอดจนมีความแม่นยำในกฎระเบียบข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ตลอดจนไม่เินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์การต้องตรวจทานงานก่อนเสนอขายเสมอ

3) ความรู้หมายถึงการมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่กำลังทำอยู่ตลอดเวลา มิใช่การมีวุฒิการศึกษาสูงเท่านั้น แต่คนที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้ที่แสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลาดังคำกล่าวที่ว่า “ No one is too old to learn ” หรือที่เรียกว่า “พวกน้ำไม่เต็มแก้ว” ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากองค์การ เรียนรู้จากผู้อื่น เรียนรู้จากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยเรียนให้ “ รู้จริง และรู้แจ้ง ” และนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4) ประสบการณ์หมายถึงการรอบรู้หรือรู้รอบด้าน จากการการได้เห็น ได้สัมผัสได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว เช่น เป็นหมอที่รักษาคนไข้มานาน เป็นอาจารย์ที่สอนนักศึกษามานาน หรือเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการมานาน บุคคลเหล่านี้เราอาจเรียกว่า “ผู้มีชั่วโมงบินสูงในการทำงาน” คนเหล่านี้ถือว่าเป็นผู้มี

ประสบการณ์สูง จะทำงานผิดพลาดน้อยสมควรที่องค์กรจะต้องธำรงรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่ในองค์กรนานที่สุดเพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

5) ความคิดสร้างสรรค์ (Creative) หมายถึงการคิดริเริ่ม สิ่งใหม่ ๆ มุมมองแปลกใหม่ที่เรียกว่า “ นวัตกรรม”(Innovation) มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่ลดขั้นตอนคิดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ คิดวิธีการบริหารงานแบบเชิงรุก คิดปรับปรุงอาคารสถานที่แบบเอนกประสงค์ เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิดหรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลาที่เราเรียกว่ามี “วิสัยทัศน์” (Vision)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ มีนักทฤษฎีได้ทำการศึกษาและ สรุปเป็นปัจจัยที่น่าสนใจดังนี้

สมใจ ลักษณะ (2552) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพส่วนบุคคล บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคในการสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินการต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมทั้งกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่วัตถุประสงค์ได้ด้วยดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และบุคคล องค์กรระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อผลผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ วิธีการเทคนิค และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานอย่างเหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

จิตติมา อัครธิตินพงศ์ (2556) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจทั้งแก่ลูกค้า และแก่บุคลากรขององค์กร ก็ขึ้นกับองค์ประกอบ

สำคัญ 4 ประการ คือ

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์การ ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสารขนส่ง การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น ประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภาวะการซื้อขาย ส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขันทางการผลิตการบริการ แหล่งวัตถุดิบคุณภาพ วัตถุดิบ และผู้ร่วมทุน
2. สิ่งแวดล้อมในองค์การ ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์การที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร
3. ปัจจัยขององค์การ ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์การในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ สิ่งสำคัญ ดังต่อไปนี้

3.1 ปรัชญาและอุดมการณ์

3.2 บุคลิกภาพ

3.3 ความต้องการ

3.4 ค่านิยม

3.5 การมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน

3.6 ความสามารถในการสำรวจตนเอง

3.7 ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน

3.8 การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

กระบวนการขององค์การ เป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์การ คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิ และการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์การที่เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์การ การวางแผน การจัดองค์การในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุม

คุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ความหมายของภาษี

มีนักวิชาการ และนักวิจัยให้ความหมายของภาษีไว้ ดังนี้

สาคร บุญส่ง (2557, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของคำว่า ภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชนเพื่อนำมาใช้ประโยชน์แก่สังคมโดยส่วนรวม โดยผู้เสียภาษีอากรไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนโดยตรง

ชัยรัตน์ เขียมกุลวัฒน์ (2560) กล่าวว่า ภาษีอากร หมายถึง ทรัพยากรที่โอนจากภาคเอกชนแบบบังคับไปสู่ภาครัฐ เพื่อใช้จ่ายในกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ของภาครัฐ เน้นประโยชน์ส่วนรวมของประชาชน โดยผู้เสียภาษีไม่จำเป็นต้องได้ประโยชน์ตามจำนวนเงินที่จ่ายประเภทของภาษีอากรแบ่งเป็นภาษีทางตรงและภาษีทางอ้อม ซึ่งกฎหมายที่รัฐบาลใช้ในการเรียกเก็บภาษี คือ ประมวลรัษฎากร

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2564) ได้ให้ความหมายของภาษี ดังนี้

นัยที่หนึ่ง ภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชน และนำไปใช้ประโยชน์ต่อสังคมโดยส่วนรวม โดยมีได้ให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี ซึ่งมีสาระสำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

“ภาษีอากร” เป็นสิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บในที่นี้เน้นคำว่า “สิ่ง” หมายความว่า การเก็บภาษีอากรนั้นไม่จำเป็นต้องเป็นในรูปเงินตราเสมอไป อาจเป็นในรูปสิ่งของหรือบริการก็ได้ เช่น ในสมัยโบราณมีการเก็บภาษีรูปของผลผลิตที่ผลิตได้ หรือการเกณฑ์แรงงาน เป็นต้น

“บังคับจัดเก็บ” หมายความว่า ภาษีอากรจะต้องมีลักษณะบังคับ กล่าวคือ ไม่ใช่สิ่งที่ประชาชนผู้เสียภาษีจะเลือกได้ การเสียภาษีเป็นหน้าที่และเป็นเรื่องที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บเอาไม่ว่าผู้เสียจะสมัครใจหรือไม่

“ไปใช้เพื่อประโยชน์สังคมโดยส่วนรวม” ภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บไปนั้นมุ่งที่จะเอาไปใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมโดยส่วนรวม ไม่ใช่เพื่อผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ

“มิได้ให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี” หมายความว่า การเก็บภาษีนั้นมิได้ให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี ผู้เสียภาษีอาจได้รับประโยชน์ทางอ้อม หรือประโยชน์อาจเกิดขึ้นโดยตรง โดยมีได้ตั้งใจ นอกจากนั้นแล้วขนาดของประโยชน์ที่ได้รับก็ไม่จำเป็นต้องเท่าเทียมกับจำนวนภาษีที่เสีย

นัยที่สอง ภาษีอากร หมายถึง รายได้หรือทรัพย์สินที่ได้มีการเคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาลและไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืนของรัฐบาล

คำนิยามตามนัยที่สองมีประเด็นที่พึงพิจารณา 4 ประเด็น คือ

1. ภาษี หมายถึง รายได้หรือทรัพย์สิน หมายความว่า ภาษีอาจเป็นในรูปเงินตราหรือในรูปสินค้าและบริการก็ได้

2. ภาษี หมายถึง รายได้หรือทรัพย์สิน “ที่ได้มีการเคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาล” หมายความว่า การเก็บภาษีเป็นการเคลื่อนย้ายรายได้หรือทรัพย์สินจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาล ในที่นี้พึงเข้าใจว่าการเก็บภาษีมิได้เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้นในสังคม การเก็บภาษีเป็นเพียงการเคลื่อนย้ายรายได้หรือทรัพย์สินจากความครอบครองของเอกชนไปสู่ความครอบครองของรัฐบาลเท่านั้น กล่าวคือในการเก็บภาษีนั้น สังคมมิได้มีสินค้าและบริการเพิ่มขึ้นรายได้ของสังคมจึงมิได้เพิ่มขึ้น แม้รัฐบาลจะมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการเก็บภาษี แต่เอกชนก็มีรายได้ลดลงเท่ากับรายได้ที่รัฐบาลเพิ่มขึ้น ดังนั้น สังคมทั้งสังคมจึงมิได้มีรายได้หรือทรัพย์สินเพิ่มขึ้นจากการเก็บภาษี ภาษีจึงเป็นเงินโอน (Transfer Payment) มิใช่รายได้ (Income) ของสังคมและการเก็บภาษีก็คือการโอนอำนาจซื้อหรือทรัพย์สินจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาล โดยที่ในการโอนนั้นมีได้ก่อให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้นในสังคม

3. การโอนรายได้จากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาลนั้นไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืนแก่รัฐบาล หมายความว่า ไม่ใช้การกู้ยืมเอง กล่าวคือ การกู้ยืมนั้นเป็นการเคลื่อนย้ายรายได้ หรือทรัพย์สินจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาลเหมือนกัน แต่ก็ก่อให้เกิดภาระที่รัฐบาลจะต้องเคลื่อนย้ายรายได้ หรือทรัพย์สินกลับคืนสู่ภาคเอกชน เมื่อตอนรัฐบาลชำระเงินคืนให้แก่เอกชน แต่การเก็บภาษีนั้นรัฐบาลไม่มีข้อผูกพันในการชำระคืน

4. ปัญหาว่าการที่รัฐบาลประกอบกิจการที่ได้กำไรจะเป็นภาษีหรือไม่ เพราะตัวรัฐบาลเองมิได้จัดตั้งขึ้นเพื่อมุ่งค้าหรือหากำไร แต่การได้กำไรของรัฐบาลในส่วนที่เกินกว่าต้นทุน หรือผลตอบแทนต่อปัจจัยการผลิตก็เท่ากับว่ารัฐบาลได้โอนรายได้ หรือทรัพย์สินจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาล การโอนรายได้นี้ถือเป็นภาษีอย่างหนึ่ง ตัวอย่างเช่น กิจการโรงงานยาสูบ หรือกองสลากกินแบ่งของรัฐบาล รัฐบาลได้กำไรจากกิจการทั้งสองกำไรนี้ถือได้ว่าเป็นภาษีรูปหนึ่ง สิ่งที่น่าคิดต่อไปก็คือว่า หากรัฐบาลดำเนินการขาดทุน เช่น กิจการของขนส่งมวลชนจะถือเป็นอะไร ถ้าหากรัฐบาลได้นำเอาเงินภาษีมาช่วยเหลือกิจการขนส่งมวลชนก็ถือได้ว่าเป็นภาษีในเชิงลบ (Negative Income Tax) คือ เป็นการคืน

รายได้หรือเคลื่อนย้ายรายได้จากภาครัฐบาลไปสู่ภาคเอกชน หรือเป็นการอุดหนุน (Subsidy) นั้นเอง

สรุปได้ว่า ภาษี หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลเก็บจากราษฎร หรือทรัพยากร ที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในสังคมส่วนรวม โดยมีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี

หลักการจัดเก็บภาษี

Adam Smith นักเศรษฐศาสตร์ชาวอังกฤษ แห่งสำนัก Classic ได้วางหลักสำคัญ 4 ประการ เกี่ยวกับการบริหารภาษีที่ดี (Four Maxims regarding taxes in general) ซึ่งเขาได้กล่าวไว้ในหนังสือ ชื่อ The Wealth of Nations ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันในทุกประเทศเมื่อปลายศตวรรษที่ 18 และยังเป็นที่ยอมรับอยู่จนถึงปัจจุบัน ได้แก่ (Adam Smith , 1776 อ้างถึงใน วาสนา เมธวรากุล, 2559)

1. หลักความเป็นธรรม (Equity)

หลักความเป็นธรรมในการเสียภาษี หมายถึง บุคคลสมควรเสียภาษีตามความต้องการของรัฐตามระดับความสามารถในการเสียภาษีหรือระดับฐานอื่น หลักความเป็นธรรมในการเสียภาษีนี้จะแยกพิจารณาเป็น 2 ประเภท

(ก) หลักความเป็นธรรมในแนวนอน (Horizontal Equity) หมายถึง การเสียภาษีที่เท่ากันสำหรับบุคคลที่อยู่ในภาวะแวดล้อมเหมือนกัน ภาวะแวดล้อมนี้จะอยู่ในภาวะประเภทใดก็ได้แล้วแต่จะกำหนด เช่น หากใช้ “ เงินได้ ” เป็นดัชนีในการวัดแล้ว บุคคลที่ได้เงินได้ที่เท่ากันก็ย่อมต้องเสียภาษีเท่ากัน

(ข) หลักความเป็นธรรมในแนวตั้ง (Vertical Equity) หมายถึง การเสียภาษีในระดับที่ต่างกันสำหรับบุคคลธรรมดาที่อยู่ในฐานภาวะที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งตรงข้ามหลักความเป็นธรรมในแนวนอน เช่น บุคคลที่มีเงินในระดับที่ต่างกันควรจะต้องเสียภาษีต่างกันด้วย เป็นต้น

2. หลักความแน่นอน (Certainty)

หลักความแน่นอน หมายถึงว่า ภาษีที่เรียกเก็บควรมีลักษณะที่แน่นอน มิใช่ปราศจากหลักเกณฑ์เวลาที่ชำระก็ดี วิธีการชำระก็ดี จำนวนที่พึงชำระก็ดี ควรเป็นที่ชัดเจนแก่ผู้เสียผู้เสียภาษีและบุคคลอื่น ๆ ทุก ๆ คน ตามหลักนี้เป็นการวางแผนการจัดเก็บให้ผู้เสียภาษีอาจได้ทราบชัดเจนเพื่อให้ผู้เสียภาษีอาจมีโอกาสปรับปรุงวิธีดำเนินธุรกิจของตนและจัดเตรียมค่าใช้จ่ายด้านภาษีอากรล่วงหน้าและสามารถชำระภาษีอากรได้โดย

ถูกต้องตามกำหนดเวลาและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ

3. หลักความสะดวก (Convenience)

หลักนี้ Adam Smith เห็นว่าภาษีอากรทุกประเภทควรเรียกเก็บตามเวลาหรือตามวิธีสะดวกที่สุดแก่ผู้ต้องเสียภาษีตามหลักนี้ หมายถึงว่าเมื่อประชากรมีภาระที่ต้องเสียภาษีอากรให้แก่รัฐแล้ว ก็ควรได้รับความสะดวกในการไปติดต่อชำระภาษี เป็นต้นว่าควรกำหนดระยะเวลาชำระภาษีให้เหมาะแก่ฤดูกาล โดยวางวิธีการจัดเก็บให้ง่ายต่อการชำระ และกำหนดสถานที่ที่ต้องเสียภาษีไว้ให้สะดวกแก่การสัญจรไปมา ตลอดจนการให้การแนะนำในการปฏิบัติในการเสียภาษีตามสมควร เป็นต้น หลักความสะดวกนี้หากได้วางไว้เหมาะสมแล้ว ย่อมจูงใจให้ประชาชนร่วมมือเสียภาษีอากรโดยครบถ้วนยิ่งขึ้น

4. หลักความประหยัด (Economy)

หลักความประหยัด หมายถึง การบริหารการจัดเก็บภาษีควรจะทำให้เสียค่าใช้จ่ายทั้งผู้จัดเก็บภาษีและผู้เสียภาษีน้อยที่สุด แต่ให้ได้ผลประโยชน์มากที่สุด ตามหลักนี้ Adam Smith เห็นว่า ค่าใช้จ่ายในการบริหารการจัดเก็บควรจะต่ำ และการจัดเก็บภาษีควรจะมีผลกระทบกระเทือนการทำงานเอกชนน้อยที่สุด โดยได้ยกตัวอย่างที่ไม่ถูกต้องตามหลักประหยัดได้แก่ ภาษีอากรบางประเภท ซึ่งจะต้องใช้เจ้าหน้าที่จัดเก็บจำนวนมาก การใช้เจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจกิจการของผู้เสียอากรบ่อยครั้งเกินไป จนทำให้ประชาชนท้อถอยในการทำงาน

ฉะนั้นในการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ดีนั้นเมื่ออาศัยหลักการตามแนวคิดของ Adam Smith เป็นหลักในการพิจารณา จึงสามารถสรุปเป็นแนวทางได้ ดังต่อไปนี้

1) มีความเป็นธรรม (Equity) ประชาชนควรมีหน้าที่เสียภาษีอากรให้แก่รัฐบาลโดยพิจารณาจากความสามารถในการเสียภาษีอากรของประชาชนแต่ละคน ประกอบกับการพิจารณาถึงประโยชน์ที่ประชาชนแต่ละคนได้รับเนื่องจากการดูแลคุ้มครองของรัฐบาล

2) มีความแน่นอนและชัดเจน (Certainty) ประชาชนสามารถเข้าใจความหมายได้โดยง่าย และเป็นการป้องกันมิให้เจ้าพนักงานใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ

3) มีความสะดวก (Convenience) วิธีการและกำหนดเวลาในการเสียภาษีอากรควรต้องคำนึงถึงความสะดวกของผู้เสียภาษีอากร

4) มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ประหยัดรายจ่ายทั้งของผู้จัดเก็บ และผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรทำให้จัดเก็บภาษีอากรได้มาก โดยมีค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อยที่สุด

5) มีความเป็นกลางทางเศรษฐกิจ พยายามไม่ให้อาชีพอากรมีผลกระทบต่อการดำเนินงานของกลไกตลาด หรือมีผลกระทบน้อยที่สุด

6) อำนวยรายได้ (Productively) สามารถจัดเก็บภาษีอากรได้อย่างเป็นกอบเป็นกำ มีรายได้เพียงพอต่อการใช้จ่ายเพื่อดำเนินกิจการตามหน้าที่ของรัฐบาล

7) มีความยืดหยุ่น (Flexibility) สามารถปรับปรุงเพิ่มหรือลดจำนวนภาษีอากรให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี หมายถึง ความสามารถในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้อย่างครบถ้วน ไม่ขาดตกบกพร่อง ไม่มีการติดค้าง เพราะการรู้ไหลของการจัดเก็บรายได้ โดยมีความเป็นธรรมในการเสียภาษี ภาษีที่เรียกเก็บควรมีลักษณะที่แน่นอน มีความสะดวกในการไปติดต่อชำระภาษี และการบริหารการจัดเก็บภาษีควรจะให้เสียค่าใช้จ่ายทั้งผู้จัดเก็บภาษีและผู้เสียภาษีน้อยที่สุด การจัดเก็บภาษีสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายภายในเวลาที่กำหนด รวมทั้งการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำหลักการจัดเก็บภาษีอากรที่ดี ของ Adam Smith (1776 อ้างถึงใน วาสนา เมธาวรรกุล, 2559) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) หลักความเป็นธรรม (Equity) 2) หลักความแน่นอน (Certainty) 3) หลักความสะดวก (Convenience) 4) หลักความประหยัด (Economy)

บริบทสำนักงานสรรพากรภาค 10

ประวัติการจัดตั้งสำนักงานสรรพากรภาค 10

กรมสรรพากร เริ่มจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2458 สังกัดกระทรวงการคลัง ต่อมาได้มีการแบ่งโครงสร้างการดำเนินงานใหม่ ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2539 และปรับปรุงโครงสร้างใหม่เพิ่มเติมเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2540.

สำนักงานสรรพากรภาค 10 เป็นส่วนราชการสังกัดส่วนกลาง เดิมเรียกว่า สำนักงานสรรพากรเขต 4 สำนักงานตั้งอยู่ที่จังหวัดอุดรธานี การบริหารงานภายในสำนักงานขึ้นตรงต่ออธิบดีกรมสรรพากร แต่เพื่อความคล่องตัว ในการบริหารงาน จึงได้แต่งตั้งสรรพากรภาค (เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร 9) เป็นผู้ปฏิบัติราชการแทนอธิบดี

ตามควรแก่อำนาจและได้กำหนดอย่างชัดเจน สำนักงานสรรพากรภาค 10 มีหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบดังนี้

1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ขอนแก่น
2. สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุดรธานี
3. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ร้อยเอ็ด
4. สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์
5. สำนักงานสรรพากรพื้นที่มหาสารคาม
6. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สกลนคร
7. สำนักงานสรรพากรพื้นที่มุกดาหาร
8. สำนักงานสรรพากรพื้นที่เลย
9. สำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย
10. สำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองบัวลำภู
11. สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม
12. สำนักงานสรรพากรพื้นที่บึงกาฬ

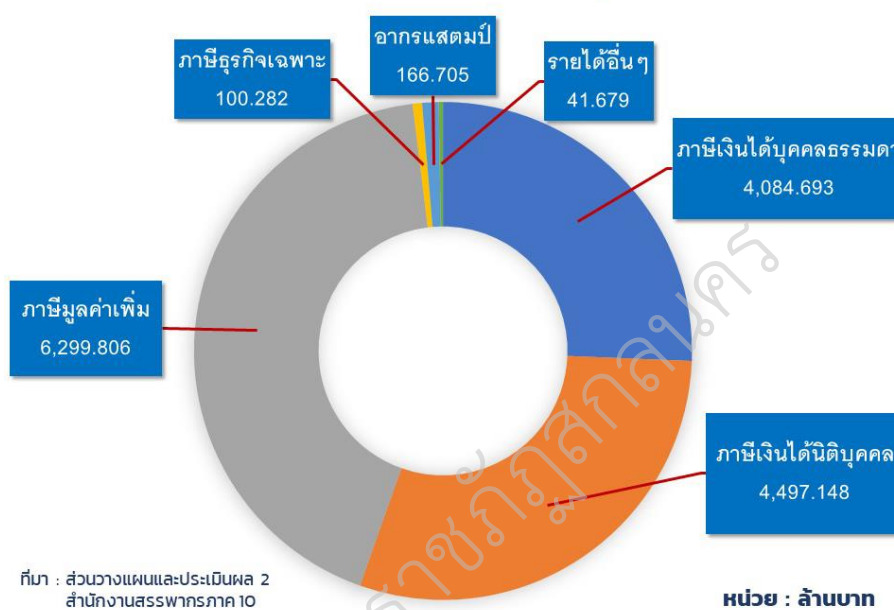
หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. วางแผนและประเมินผลเพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงานและเป้าหมายของกรมสรรพากร
2. กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ซึ่งประกอบด้วยสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. ดำเนินเกี่ยวกับงานคดีและพิจารณาอุทธรณ์ภาษี
4. ตอบข้อหารือทางภาษีอากร
5. ดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การพัฒนาบุคคล การเงินและบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่ และยานพาหนะของสำนักงานสรรพากรภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
6. ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีและด้านสารสนเทศ รวมทั้งเป็นศูนย์ข้อมูลการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
7. ให้คำปรึกษา แนะนำ และสนับสนุนทางวิชาการแก่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

ผลการจัดเก็บภาษี ปีงบประมาณ 2567

ผลการจัดเก็บภาษี ปีงบประมาณ 2567 ของหน่วยงานในสังกัด สำนักงานสรรพากร
ภาค 10 จัดเก็บได้ 15,190,313,000 บาท

รวม 12 หน่วยงาน จัดเก็บได้ 15,190.313 ล้านบาท



ภาพประกอบ 2 ผลการจัดเก็บภาษี ปีงบประมาณ 2567

ที่มา : สำนักงานสรรพากรภาค 10

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

ศิริพร สีสว่าง และคณะ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลำดับแรก ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ สถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายางมีความสะอาด พร้อมให้บริการประชาชนทั่วไปและผู้มาติดต่อชำระภาษีอากร มีการทำป้ายแสดงรายละเอียด วิธีปฏิบัติ และกำหนดระยะเวลาที่จะต้องมาขึ้นแบบชำระภาษีอากรไว้อย่างชัดเจน บริเวณที่พักรับรองประชาชนมาติดต่อชำระภาษีอากรมีความสะดวกสบาย และมีวัสดุสำนักงานที่เพียงพอต่อการ

ให้บริการแก่ประชาชนอย่างสะดวก และรวดเร็ว ตามลำดับ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการจัดเก็บภาษีเป็นอย่างดี จำนวนบุคลากรด้านการจัดเก็บภาษีอากร มีเพียงพอต่อ งานจัดเก็บภาษีอากร ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลำดับแรกคือด้าน ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำ รองลงมาคือด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรได้รับความสะดวก

ทองสุข ทองสา (2558) ได้ทำการศึกษา ความคิดเห็นของข้าราชการ สรรพากรต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของข้าราชการ สรรพากรต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านหลักความโปร่งใสรองลงมาคือ ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักนิติธรรม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านหลักการมีส่วนร่วม ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของข้าราชการสรรพากรต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการสรรพากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุ ราชการ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้คือด้านความสำเร็จของ งานรองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อ คุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรและประชาชนมีความเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไร่ขิงอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็น บุคลากรต่อปัจจัยด้านการบริหารในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไร่ขิงอยู่ในระดับมากบุคลากรของเทศบาลเมืองไร่ขิงมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านการบริหารส่งผลต่อ

คุณภาพการให้บริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของบุคลากรและประชาชนต่อการบริหารของเทศบาลเมืองไผ่ซาง พบว่าบุคลากรเห็นว่า การให้บริการสาธารณะที่เป็นปัญหามากที่สุด คือ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตส่วนความคิดเห็นของประชาชนเห็นว่าปัญหาด้านเศรษฐกิจเป็นปัญหามากที่สุดทั้งบุคลากรและประชาชนเสนอแนะให้มีการเร่งรัดงานจัดจ้างปรับพื้นผิวจราจรให้รวดเร็ว กำจัดแหล่งมั่วสุมยาเสพติดและให้มีการส่งเสริมกองทุนหมู่บ้านเพื่อผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง

จิราภรณ์ รังคสิริ (2562) ได้ทำการศึกษา องค์ประกอบหลักการจัดเก็บภาษีที่ดินของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับจัดเก็บภาษีเป็นธรรมอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยอื่นมีคะแนนรองลงมาประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมืออาชีพในการจัดเก็บภาษี ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสื่อสารและปรับปรุงการจัดเก็บภาษี ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาระบบข้อมูลที่ทันสมัย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งจัดเก็บภาษีในอนาคต และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสร้างประโยชน์ต่อส่วนรวม ตามลำดับ

ประภาพร พิษผักหวาน (2562) ได้ทำการศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ” ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยที่เหลือมีความเห็นอยู่ในระดับมาก ตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ และปัจจัยด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ ตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้แก่ ด้านประชาชนผู้เสียภาษีอากรได้รับความสะดวก รองลงมาด้านการจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย และด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำตามลำดับ

พัทธธีรา ชุ่มใจ (2562) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรภาค 2 ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า การจัดเก็บภาษีอากรอย่างมีประสิทธิภาพต้องดำเนินการกำหนดแผนงานจัดเก็บภาษีอากรพร้อมกับมีตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนงาน โดยมีการวางแผน ติดตาม และประเมินผล

การติดตามการเสียภาษีอากรเป็นประจำทุกเดือน มีการตรวจสอบภาษีอากร มีการตรวจ
แนะนำภาษีอากร การจัดอบรมเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ และต้องมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย อุปกรณ์
ที่ทันสมัย เพื่อรองรับโปรแกรมในการทำงาน และมีข้อมูลเพียงพอ รวมถึงการเลือกใช้
เครื่องมือในการตรวจสอบภาษีที่เหมาะสม

ศรัณย์ จิตารีย์ (2563) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ
จัดเก็บภาษีของเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยภาพรวมเห็นด้วย
อยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมือง
ประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยภาพรวมมี
ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยด้านโครงสร้างภาษีอากร ด้านบรรยากาศที่
เอื้ออำนวยให้เสียภาษี ด้านประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บ และด้านลักษณะของ
กฎหมายภาษีอากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีของ
เทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติ

รุ่งไพลิน บุญหล้า. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยการจัดเก็บ
ภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการรองลงมา คือ
ด้านบุคคล และด้านมาตรการในการดำเนินงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรู้
เกี่ยวกับภาษี 2) ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด
ลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด คือ ด้านการตรวจสอบและติดตาม รองลงมา คือ ด้านความถูกต้องครบถ้วน และ
ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย/ต้นทุน และ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี
ประกอบด้วยด้านการให้บริการ ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี ด้านการชำระภาษี ด้านสถานที่
วัสดุ อุปกรณ์ ด้านแผนที่ภาษี และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีระดับนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ .05

เจษฎา สามารถ (2564) ได้ทำการศึกษา การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล กับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของที่ทำ การปกครองจังหวัด และที่ทำการปกครองอำเภอในพื้นที่จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่ามัธยฐานเลขคณิตจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนิติธรรม ด้านความมีส่วนร่วม ด้านความคุ้มค่า ด้านความโปร่งใส ด้านคุณธรรม ตามลำดับ 2) คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในจังหวัดยโสธร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่ามัธยฐานเลขคณิตจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ รองลงมา คือ ด้านการนำองค์การ ด้านการให้ความสำคัญ กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ ด้านการจัดการกระบวนการ ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ตามลำดับ 3) การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลกับ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของข้าราชการสังกัดที่ทำการปกครองจังหวัด และที่ทำการปกครองอำเภอ ในพื้นที่จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

ภูติศ นอขุนทด (2565) ได้ทำการศึกษา หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารงานภาครัฐบทความนี้ผู้เขียนอธิบายเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลกับการบริหารงานภาครัฐ โดยกล่าวถึง ธรรมาภิบาลกับการบริหารแนวใหม่ หลักธรรมาภิบาลคืออะไร ลักษณะของธรรมาภิ บาลองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล ความยั่งยืนของธรรมาภิบาล การบริหารงานภาครัฐ ธรรมาภิบาลกับการบริหารงานภาครัฐ ความสำคัญของธรรมาภิบาลต่อการบริหารงานภาครัฐ โดยธรรมาภิบาลเป็นการบริหารงานของภาครัฐในทุก ๆ ด้านโดยชอบธรรมและมีประสิทธิภาพ โดยยึดหลักเหตุผลและความเป็นธรรม นำกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกส่วน ของสังคมไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน ประชาชน เพื่อให้ประเทศชาติมีพื้นฐานประชาธิปไตยที่เข้มแข็งมีความชอบธรรม มีโครงสร้างการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ การมีหลักการบริหารจัดการที่ดีจึงเข้ามาเป็นเรื่องที่ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญ และถือเป็นแนวปฏิบัติกันมากขึ้น ธรรมาภิบาลกับการบริหารงานภาครัฐจึงนับเป็นกระแสที่ ทุกภาคให้ความสำคัญและสนใจ และนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานขององค์กรเป็นหลัก ดังนั้นหลักธรรมาภิบาล ซึ่งประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความ

โปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า หากองค์กรมีการบริหารงานภาครัฐที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนส่งผลดีต่อเสถียรภาพของรัฐบาลและความเจริญก้าวหน้าของประเทศ ดังนั้นหากความไว้วางใจที่ประชาชนมีต่อรัฐบาล ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐย่อมสะท้อนถึงควมมีธรรมาภิบาลในการบริหารงานภาครัฐในระดับที่สูง สถาบันครอบครัวและสถาบันการศึกษาถือเป็นกลไกสำคัญที่จะส่งเสริมธรรมาภิบาลในการบริหารงานภาครัฐร่วมกันอย่างบูรณาการในการกล่อมเกลายาวชนไทยให้เป็น “คนดี” ของสังคมเพื่อผลิตคนที่ดีเข้าสู่ระบบบริหารงานภาครัฐและสังคมโดยรวม และเพื่อดำเนินการบริหารงานภาครัฐและพัฒนาองค์การภาครัฐยุคใหม่แห่งธรรมาภิบาลสู่กลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศไทย New Normal

นุริชา มาหิละ (2566) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ประเภท งบประมาณรายจ่าย และจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษายังพบว่า ปัจจัยช่องทางการสื่อสารกับประชาชน ปัจจัยความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คือ เพิ่มช่องทางการสื่อสารกับประชาชนหลากหลายช่องทาง โดยเฉพาะการรับชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์ และส่งเสริมพัฒนาทักษะการใช้โปรแกรมระบบปฏิบัติการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ เพื่อความพร้อมสำหรับ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

อรพรรณ นองสุข (2566) ได้ทำการศึกษา ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12

คือ การจัดเก็บภาษีอากรมีการประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีและภาษีอากรที่จัดเก็บได้ มีมูลค่ามากกว่าค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีอากร การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วแก่ผู้มาใช้บริการและติดต่อชำระภาษี การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานบริหารการจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านภาษีอากร มีจิตสำนึกในหน้าที่การปฏิบัติงานที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้มาใช้บริการและผู้มาติดต่อชำระภาษีอากร แนะนำให้ความรู้และการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรแก่ผู้มาใช้บริการ และผู้มีหน้าที่เสียภาษีมีความรู้ในเรื่องภาษีอากร กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาษีอากร ตลอดจนความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการยื่นภาษี ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรสูงขึ้น ในด้านความร่วมมือของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร หากผู้เสียภาษีอากรมีทัศนคติที่ไม่ดี ไม่ให้ความร่วมมือในการชำระภาษีอากรภายในระยะเวลาที่กำหนด และกระทำด้วยความไม่สมัครใจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรต่ำลง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ด้าน ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากร คือ ด้านความรู้ความชำนาญ ในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ ด้านความร่วมมือของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ด้านจำนวนบุคลากร และด้านมนุษยสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ด้านประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก คือ ด้านสถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 โดยภาพรวมคือ ด้านสถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ ด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และด้านจำนวนบุคลากร

งานวิจัยต่างประเทศ

Ved P.Nanda (2003, อ้างถึงในบังอร กันสุข, 2554, หน้า 52-53) ได้ทำการวิจัยเรื่องธรรมาภิบาล ผลการวิจัย พบว่า ยังไม่มีการสร้างหลักธรรมาภิบาลตามความหมายอย่างแท้จริง ตลอดระยะเวลา ค.ศ. 1980-1990 บรรดาประเทศหรือสถาบันที่ให้การสนับสนุนมีแนวโน้มจะให้การช่วยเหลือการปฏิรูปประเทศที่รับการช่วยเหลือเหล่านั้นเพิ่มมากขึ้น แต่ส่วนใหญ่แล้ว ประเทศผู้รับการช่วยเหลือยังขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงนโยบายในครั้งนี้อย่างไรก็ตามในอดีตแล้วยังไร้ผล การใช้ความช่วยเหลือเริ่มปรากฏชัดเจนยิ่งขึ้น เร่งอย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติแล้วยังไร้ผล

และยังมีการเลือกปฏิบัติอยู่ ตามที่เราเข้าใจกันปัญหาเหล่านี้ประเทศที่ให้การช่วยเหลือจะเรียกร้องให้ประเทศที่รับการช่วยเหลือ แสดงปัญหาที่ยุ้งยากในการปฏิรูปเศรษฐกิจและสังคม ให้ที่ประชุมได้รับทราบเพื่อหาสาเหตุแท้จริงและนำไปสู่การแก้ไข จากการศึกษาวิจัยได้ พบว่า ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับประเทศที่รับการช่วยเหลือคือ ไม่มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานและพอจะเป็นมาตรฐานในการตัดสินใจดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลได้ ซึ่งจะรวมถึงการขาดเสถียรภาพทางการเมือง หลักกฎหมาย หลักการควบคุมการทุจริต และหลักความรับผิดชอบที่ยังไม่มีผลในทางปฏิบัติ และการศึกษาวิจัยยังพบอีกว่า ถึงแม้จะมีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลในประเทศกำลังพัฒนาแต่ระดับความยากจนของประเทศเหล่านั้นก็ยังมีอยู่สูง ตลอดจนการบริหารงานที่ไร้ประสิทธิภาพก็ยังเป็นประเด็นปัญหาหลักในการใช้หลักธรรมาภิบาลในองค์กร ซึ่งจะเชื่อมโยงไปหาประชาชนและการเลือกปฏิบัติเป็นสิ่งที่แก้ไขยากพอสมควร เพราะเป็นเรื่องบริบททางวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ของประเทศที่รับการช่วยเหลือ

Alm (2004, Abstract) ได้ศึกษาเรื่องการเก็บภาษีอากรในรัฐต่าง ๆ ของประเทศอินเดียเป็นการศึกษาการปฏิรูปการเก็บภาษีอากรจากอสังหาริมทรัพย์ของรัฐต่าง ๆ ในประเทศอินเดียจากหลักฐาน พบว่า อัตราภาษีปัจจุบันของประเทศอินเดียกับการบริหารจัดการเก็บภาษียังด้อยประสิทธิภาพ ทำให้มีการหลีกเลี่ยงภาษีกันอย่างกว้างขวาง วิธีที่เลี่ยงภาษีที่ใช้กันมาก คือ การบอกราคาขายอสังหาริมทรัพย์ต่ำกว่าความเป็นจริง วิธีนี้มีผลกระทบต่อกรเก็บภาษีอย่างอื่น เช่น ภาษีทรัพย์สิน ภาษีกำไรส่วนทุน นอกจากนั้นยังมีผลทางอ้อมต่อการเก็บภาษีทุกชนิด เนื่องจากจะไปกระทบกับการหมุนเวียนของเงินในตลาดมืดด้วย

Suescun (2004, Abstract) ได้ศึกษาเรื่องเพิ่มรายได้จากเก็บภาษีธุรกรรมในกลุ่มประเทศลาตินอเมริกา หรือจะเก็บภาษีที่ดี พบว่า มีหลายประเทศในกลุ่มลาตินอเมริกา (อเมริกาใต้) หันไปเก็บภาษีหนี้ธนาคาร และภาษีธุรกรรมเพื่อเพิ่มรายได้ของประเทศ โดยเก็บตามอัตราดอกเบี้ยที่ปรับปรุงขึ้นใหม่ซึ่งผู้ศึกษาได้ใช้ตัวแบบที่เรียกว่า Dynamic general equilibrium ทำการศึกษา ขนาดของความคลาดเคลื่อนและปริมาณของผลกระทบการใช้ภาษีธุรกรรม พบว่าแทนที่จะเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่ประเทศ ภาษีธุรกรรมไม่เพียงจะเป็นตัวถ่วงความเติบโตทางเศรษฐกิจ และเพิ่มการใช้จ่ายในการจัดเก็บเท่านั้นแต่ตัวแบบยังชี้ให้เห็นว่าหากรัฐบาลจะดำเนินนโยบายปฏิรูปเป็นสองขั้น คือ ใช้ภาษีธุรกรรมเป็นการชั่วคราว แล้วก็ใช้ภาษีแบบเดิมในขั้นที่สองก็จะช่วยเศรษฐกิจได้ดีกว่า

เพราะรัฐบาลก็ใช้ภาษีบริโภคเป็นตัวช่วยเพิ่มรายได้ของรัฐตั้งแต่เริ่มมีการปฏิรูปอยู่แล้ว

Claudia (2009, Abstract) ได้ทำการศึกษา เรื่องวิธีการเพื่อการจัดการคุณภาพมีผลต่อการจัดเก็บภาษีอากร : องค์ประกอบครองส่วนท้องถิ่นโคลัมเบีย พบว่าขณะที่ได้พบหลักฐานการแนะนำในการสนับสนุนความคิดที่ว่าเงินทุนด้านมนุษย์ของกำลังการผลิตขององค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญมาก และจะมีข้อมูลที่สมบูรณ์ได้ในแง่ของด้านต้นทุนมนุษย์ที่มีความจุขององค์กร ในแง่ของสภาพแวดล้อมทางการเมืองขณะนี้มีการกำหนดข้อมูลดังลักษณะของโคลัมเบียท้องถิ่นรัฐบาล

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ผู้วิจัยได้นำ

1. ระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พุทธศักราช 2542 มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ประกอบด้วย

- 1.1 หลักนิติธรรม
- 1.2 หลักคุณธรรม
- 1.3 หลักความโปร่งใส
- 1.4 หลักการมีส่วนร่วม
- 1.5 หลักความรับผิดชอบ
- 1.6 หลักความคุ้มค่า

2. แนวความคิดเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหาร 6 M ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553, หน้า 12) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ประกอบด้วย

- 2.1 บุคลากร (man)
- 2.2 งบประมาณ (money)
- 2.3 วัสดุอุปกรณ์ (materials)
- 2.4 การจัดการ (management)
- 2.5 คุณธรรมจริยธรรม (Morality)

2.6 วิธีการทำงาน (Method)

3. หลักการจัดเก็บภาษีอากรที่ดี ของ Adam Smith (1776 อ้างถึงใน วาสนา เมธาวรรกุล, 2559) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ประกอบด้วย

3.1 หลักความเป็นธรรม (Equity)

3.2 หลักความแน่นอน (Certainty)

3.3 หลักความสะดวก (Convenience)

3.4 หลักความประหยัด (Economy)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 จำนวน 503 คน (สำนักงานสรรพากรภาค 10, 2566)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 จำนวน 218 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการเทียบตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างถึงใน สรชัย พิตลบุตร, 2556) และจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจังหวัดที่ปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพากรภาค 10 แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนด คะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้ (Likert, 1987

อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัจจัยการบริหารองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10
แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้
ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุระดับปัจจัยการบริหารองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10
ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนด คะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้ (Likert, 1987
อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง มีปัจจัยการบริหารองค์การ
อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง มีปัจจัยการบริหารองค์การ
อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีปัจจัยการบริหารองค์การ
อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีปัจจัยการบริหารองค์การ
อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีปัจจัยการบริหารองค์การ
อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10
แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้
ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค
10 ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนด คะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้ (Likert, 1987

อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง มีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

1. ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร นิยามศัพท์เฉพาะ และงานวิจัยเกี่ยวข้อง รวมทั้งระเบียบวิธีวิจัย เพื่อหาแนวทางในการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม และข้อคำถาม

2. สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยจากการสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำ 1) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและปัจจัยการบริหารองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10 มากำหนดเป็นตัวแปรต้น และนำ 2) ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของของสำนักงานสรรพากรภาค 10 มากำหนดเป็นตัวแปรตาม เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมินค่าตามความคิดเห็น

3. กำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของข้อคำถามโดยการสังเคราะห์

3.1 หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 และแนวความคิดธรรมาภิบาลของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2555 ออกมาเป็นข้อคำถามวัดระดับเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพากรภาค 10

3.2 แนวความคิดเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหาร 6 M ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553, หน้า 12) ออกมาเป็นข้อคำถามวัดระดับเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10

3.3 หลักการจัดเก็บภาษีอากรที่ดี ของ Adam Smith (1776 อ้างถึงใน วาสนา เมธาวรรกุล, 2559) ออกมาเป็นข้อคำถามวัดระดับเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจแก้ไขเนื้อหา และความถูกต้อง

5. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือ กระทำโดยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร ดังนี้ (Riviovelli and Hambleton, 1997 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2554, หน้า 137)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item congruency)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยที่ ค่า +1 หมายถึงข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน, ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้ และค่า -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนั้น ข้อคำถามทุกข้อ จึงผ่าน

ความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่านที่ได้ตรวจสอบและเห็นว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว

โดยข้อคำถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.80-1.00

โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วย

5.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชาคิต ชัญชิตปรีชา ตำแหน่ง รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.2 รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล ตำแหน่ง ประธานหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น กรรมการบริหารหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.4 นางสาวสายฝน แซ่มเพชร สรรพากรพื้นที่นครพนม

5.5 นางบุญญาพร สมรฤทธิ จันทระจิตร สรรพากรอำเภอ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองนครพนม

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ชุด

7. นำข้อคำถามที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) คัดข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.361 ขึ้นไป ค่าวิกฤตของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 จากสูตรต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

$$p = \frac{R_U + R_L}{2f}$$

$$r = \frac{R_U - R_L}{f}$$

เมื่อ p หมายถึง ค่าความยากง่าย

r หมายถึง ค่าอำนาจจำแนก

R_U หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มสูง

R_L หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มต่ำ

f หมายถึง จำนวนผู้ที่เข้าสอบในกลุ่มสูง

ซึ่งแบบสอบถามได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่างในข้อคำถาม ดังนี้

1) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ อยู่ระหว่าง

0.379–0.815

2) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการบริหารงานตามหลักธรรมา

ภิบาลของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อยู่ระหว่าง 0.398–0.815

3) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามปัจจัยการบริหารองค์การของ

สำนักงานสรรพากรภาค 10 อยู่ระหว่าง 0.406–0.798

4) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของ

สำนักงานสรรพากรภาค 10 อยู่ระหว่าง 0.379–0.806

8. นำข้อคำถามจากแบบสอบถามตอนที่ 2–4 มาหาค่าความเชื่อมั่น

(Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ด้วยวิธีการ

ของ Cronbach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ต้องมากกว่า 0.70 จึงจะถือว่าแบบสอบถาม

นั้นใช้ได้ โดยมีสูตร ดังนี้ (Alpha Coefficient Method อ้างถึงใน นพพร ธนะชัยพันธ์, 2550,

หน้า 19)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right)$$

เมื่อ α แทน ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนแต่ละข้อของแบบสอบถาม

s^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมของผู้ตอบแต่ละคน

$$s^2 = \frac{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}{n(n-1)}$$

โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

- 1) แบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่น .869
 - 2) แบบสอบถามการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ค่าความเชื่อมั่น .856
 - 3) แบบสอบถามปัจจัยการบริหารองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ค่าความเชื่อมั่น .916
 - 4) แบบสอบถามประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ค่าความเชื่อมั่น .897
9. นำแบบสอบถามดังกล่าว ที่ผ่านการทดลองใช้ หาค่าอำนาจจำแนก และหาค่าความเชื่อมั่น มาทำการปรับปรุงเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

- ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้
1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงสรรพากรภาค 10 การเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 จำนวน 218 คน
 2. ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม
 3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยการส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 218 คน ในหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 จำนวน 218 คน
 4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยทำการคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วลงรหัส (Coding form)
3. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล ตามแบบสอบถาม ตอนที่ 1
คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และ
ค่าร้อยละ (Percentage)

3.2 การวิเคราะห์ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ
สำนักงานสรรพากรภาค 10 (แบบสอบถามตอนที่ 2) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ
มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ
น้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard
deviation) ของคำถามเป็นรายข้อและรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปล
ความหมายตามแนวคิดของ Best (1993 อ้างถึงใน สิน พันธ์พิณิจ, 2554, หน้า 155) ดังนี้

4.51–5.00 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ในระดับมากที่สุด

3.51–4.50 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ในระดับมาก

2.51–3.50 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ในระดับปานกลาง

1.51–2.50 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ในระดับน้อย

1.00–1.50 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ในระดับน้อยที่สุด

3.3 การวิเคราะห์ระดับปัจจัยการบริหารองค์การของสำนักงาน
สรรพากรภาค 10 (แบบสอบถามตอนที่ 3) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน
ประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด
วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ของคำถามเป็นรายข้อและรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ Best (1993 อ้างถึงใน สีน พันธุ์พิณี, 2554, หน้า 155) ดังนี้

- 4.51–5.00 หมายถึง มีปัจจัยการบริหารองค์การในระดับมากที่สุด
- 3.51–4.50 หมายถึง มีปัจจัยการบริหารองค์การในระดับมาก
- 2.51–3.50 หมายถึง มีปัจจัยการบริหารองค์การในระดับ

ปานกลาง

- 1.51–2.50 หมายถึง มีปัจจัยการบริหารองค์การในระดับน้อย
- 1.00–1.50 หมายถึง มีปัจจัยการบริหารองค์การในระดับน้อยที่สุด

3.4 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของของสำนักงานสรรพากรภาค 10 (แบบสอบถามตอนที่ 4) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของคำถามเป็นรายข้อและรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ Best (1993 อ้างถึงใน สีน พันธุ์พิณี, 2554, หน้า 155) ดังนี้

- 4.51–5.00 หมายถึง มีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีในระดับมากที่สุด
- 3.51–4.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีในระดับมาก
- 2.51–3.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีในระดับปานกลาง
- 1.51–2.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีในระดับน้อย
- 1.00–1.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีในระดับน้อยที่สุด

3.5 การทดสอบสมมติฐาน การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.6 การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยทางการบริหารองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การ

ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.7 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (แบบสอบถาม ตอนที่ 5) จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยวิธีพรรณนาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การหาคุณภาพของเครื่องมือ ใช้สถิติเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิและใช้ค่าดัชนี IOC (Index of Item-objective congruence) หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
3. การวิเคราะห์ระดับ 1) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพากรภาค 10 2) ปัจจัยการบริหารองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10 3) ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้สถิติดังนี้

4.1 ในเบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบที่ใช้ในการศึกษาเพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมาก อาจส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้นจึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่าตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการตัวแบบได้โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และปัจจัยทางการบริหารองค์การ กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงาน

สรรพากรภาค 10 ผู้วิจัยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (ภัทราพร เกษสังข์, 2549, หน้า 168)

หลังจากนั้นจึงจะทำการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยจะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (อโนทัย ตรีวานิช, 2552)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91–1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71–0.90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31–0.70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01–0.30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

4.2 การศึกษาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและปัจจัยทางการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงาน
สรรพากรภาค 10 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี
ของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ผู้วิจัยได้อันดับการวิเคราะห์ข้อมูล ไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์
ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
R^{2Adj}	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว
b	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์
β	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวพยากรณ์
TGG	แทน ผลรวมของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
GG ₁	แทน ด้านหลักนิติธรรม
GG ₂	แทน ด้านหลักคุณธรรม
GG ₃	แทน ด้านหลักความโปร่งใส
GG ₄	แทน ด้านหลักการมีส่วนร่วม
GG ₅	แทน ด้านหลักความรับผิดชอบ
GG ₆	แทน ด้านหลักความคุ้มค่า

TAF	แทน ผลรวมของปัจจัยทางการบริหารองค์การองค์การ
AF ₁	แทน ปัจจัยทางการบริหารองค์การด้านบุคลากร
AF ₂	แทน ปัจจัยทางการบริหารองค์การด้านงบประมาณ
AF ₃	แทน ปัจจัยทางการบริหารองค์การด้านวัสดุอุปกรณ์
AF ₄	แทน ปัจจัยทางการบริหารองค์การด้านการจัดการ
AF ₅	แทน ปัจจัยทางการบริหารองค์การด้านคุณธรรมจริยธรรม
AF ₆	แทน ปัจจัยทางการบริหารองค์การด้านวิธีการทำงาน
TET	แทน ผลรวมของประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี
ET ₁	แทน หลักความเป็นธรรม
ET ₂	แทน หลักความแน่นอน
ET ₃	แทน หลักความสะดวก
ET ₄	แทน หลักความประหยัด
P-Value	แทน คำนัยสำคัญทางสถิติ/ค่าความน่าจะเป็น
Sig.	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ขั้นตอน แยกออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ
สำนักสรรพากรภาค 10

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยการบริหารองค์การของสำนักงาน
สรรพากรภาค 10

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนัก
สรรพากรภาค 10

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน
สำหรับรายละเอียดในแต่ละตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจังหวัดที่ปฏิบัติงาน รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

(n=218)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	118	54.13
- หญิง	110	50.46
2. อายุ		
- ไม่เกิน 30 ปี	11	5.05
- 31-40 ปี	74	33.94
- 41-50 ปี	94	43.12
- มากกว่า 50 ปี	39	17.89
3. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	36	16.51
- ปริญญาตรี	149	68.35
- สูงกว่าปริญญาตรี	33	15.14
4. ประสบการณ์การทำงาน		
- 1-5 ปี	25	11.46
- 6-10 ปี	63	28.90
- 11-20 ปี	95	43.58
- มากกว่า 20 ปี	35	16.06

ตาราง 2 (ต่อ)

(n=218)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
– ไม่เกิน 15,000 บาท	26	11.93
– 15,001–25,000 บาท	100	45.87
– 25,001–30,000 บาท	65	29.81
– มากกว่า 30,000 บาท	27	12.39
6. จังหวัดที่ปฏิบัติงาน		
– จังหวัดขอนแก่น	25	11.47
– จังหวัดอุดรธานี	35	16.06
– จังหวัดร้อยเอ็ด	23	10.55
– จังหวัดกาฬสินธุ์	15	6.88
– จังหวัดมหาสารคาม	15	6.88
– จังหวัดสกลนคร	15	6.88
– จังหวัดมุกดาหาร	15	6.88
– จังหวัดเลย	15	6.88
– จังหวัดหนองคาย	15	6.88
– จังหวัดหนองบัวลำภู	15	6.88
– จังหวัดนครพนม	15	6.88
– จังหวัดบึงกาฬ	15	6.88
รวม	218	100.00

จากตาราง 2 พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 มีจำนวนทั้งสิ้น 218 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 54.13 มีอายุระหว่าง 41–50 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 33.94 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 68.35 มีประสบการณ์การทำงาน 11–20 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 43.58 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–25,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 45.87 และปฏิบัติ

อยู่ในจังหวัดอุดรธานี มากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 16.06

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ สำนักสรรพากรภาค 10

ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนัก
สรรพากรภาค 10 รายละเอียดดังตาราง 3-8

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลักธรรมา
ภิบาลของสำนักสรรพากรภาค 10 โดยรวม และรายด้าน

(n=393)

ด้านที่	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หลักนิติธรรม	3.97	0.49	มาก
2	หลักคุณธรรม	4.08	0.51	มาก
3	หลักความโปร่งใส	4.04	0.45	มาก
4	หลักการมีส่วนร่วม	3.97	0.44	มาก
5	หลักความรับผิดชอบ	4.02	0.43	มาก
6	หลักความคุ้มค่า	4.04	0.47	มาก
	รวม	4.02	0.37	มาก

จากตาราง 3 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักสรรพากร
ภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หลักคุณธรรม ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาคือ หลักความโปร่งใส
($\bar{X} = 4.04$) หลักความคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.04$) หลักความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.02$) หลักการมี
ส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.97$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หลักนิติธรรม ($\bar{X} = 3.97$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักสรรพากรภาค 10 ด้านหลักนิติธรรม รายข้อ

(n=393)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หน่วยงานของท่านบริหารงานตามอำนาจหน้าที่อย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	3.96	0.72	มาก
2	หน่วยงานของท่านมีการออกกฎระเบียบข้อบังคับทันต่อสถานการณ์เป็นที่ยอมรับของประชาชน	3.88	0.75	มาก
3	หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์	3.89	0.73	มาก
4	หน่วยงานของท่านได้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อกำกับดูแลการบริหารงานให้เป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมาย	3.92	0.78	มาก
5	หน่วยงานของท่านได้ปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวกและรวดเร็วภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย	3.93	0.78	มาก
6	หน่วยงานของท่านได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค	4.14	0.67	มาก
7	หน่วยงานของท่านบริหารงานโดยคำนึงถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	4.10	0.75	มาก
รวม		3.97	0.49	มาก

จากตาราง 4 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักสรรพากรภาค 10 ด้านหลักนิติธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค ($\bar{X}=4.14$) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านบริหารงานโดยคำนึงถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ($\bar{X}=4.10$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการออกกฎระเบียบข้อบังคับทันต่อ

สถานการณ์เป็นที่ยอมรับของประชาชน ($\bar{X}=3.88$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักสรรพากรภาค 10 ด้านหลักคุณธรรม รายข้อ

(n=393)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หน่วยงานของท่านบริหาร งานโดยยึดหลักความถูกต้องและเที่ยงธรรม	4.11	0.68	มาก
2	หน่วยงานของท่านบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตยึดมั่นในหลักคุณธรรมอันดีงาม	4.07	0.69	มาก
3	การบริหารงานเป็นไปตามระเบียบวินัยและประมวลจริยธรรมโดยเคร่งครัด	4.04	0.67	มาก
4	การบริหารงานของ หน่วยงานของท่านปราศจากการทุจริตและผลประโยชน์ทับซ้อน	4.08	0.68	มาก
5	หน่วยงานของท่านบริหารงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนร่วมเป็นหลัก	4.12	0.66	มาก
รวม		4.08	0.51	มาก

จากตาราง 5 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักสรรพากรภาค 10 ด้านหลักคุณธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านบริหารงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนร่วมเป็นหลัก ($\bar{X}=4.12$) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านบริหาร งานโดยยึดหลักความถูกต้องและเที่ยงธรรม ($\bar{X}=4.11$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การบริหารงานเป็นไปตามระเบียบวินัยและประมวลจริยธรรมโดยเคร่งครัด ($\bar{X}=4.04$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักสรรพากรภาค 10 ด้านหลักความโปร่งใส รายข้อ

(n=393)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หน่วยงานของท่านได้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.04	0.73	มาก
2	หน่วยงานของท่านเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.11	0.68	มาก
3	หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน	4.00	0.81	มาก
4	หน่วยงานของท่านประกาศเผยแพร่ผลการประชุมให้ประชาชนได้รับทราบอยู่เสมอ	4.01	0.69	มาก
5	หน่วยงานของท่านจัดทำแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลโครงการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.06	0.76	มาก
รวม		4.04	0.45	มาก

จากตาราง 6 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักสรรพากรภาค 10 ด้านหลักความโปร่งใส โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านจัดทำแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลโครงการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.06$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.00$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักสรรพากรภาค 10 ด้านหลักการมีส่วนร่วม รายข้อ

(n=393)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ประชาชนทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการบริหารงานของหน่วยงาน	4.10	0.71	มาก
2	หน่วยงานของท่านจัดประชุมประชาคมเพื่อรับฟังปัญหาและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นประจำทุกปี	3.56	0.69	มาก
3	หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบการบริหารงาน	4.03	0.64	มาก
4	หน่วยงานของท่านจัดทำรายงานประจำปีเพื่อสรุปและประเมินผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ	3.99	0.71	มาก
5	หน่วยงานของท่านเปิดช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นประจำทุกปี	4.17	0.92	มาก
รวม		3.97	0.44	มาก

จากตาราง 7 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักสรรพากรภาค 10 ด้านหลักการมีส่วนร่วม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านเปิดช่องทางเพื่อรับฟังปัญหา และรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นประจำทุกปี ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ประชาชนทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการบริหารงานของ หน่วยงาน ($\bar{X} = 4.10$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านจัดประชุม ประชาคมเพื่อรับฟังปัญหาและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นประจำทุกปี ($\bar{X} = 3.56$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักสรรพากรภาค 10 ด้านหลักความรับผิดชอบ รายข้อ

(n=393)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	บุคลากรหน่วยงานของท่านมีความตระหนักและสำนึกต่อหน้าที่ มุ่งมั่นเอาใจใส่ต่อการแก้ไขปัญหา	3.92	0.72	มาก
2	บุคลากรหน่วยงานของท่านมีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่รับมอบหมายอย่างจริงจัง	4.07	0.63	มาก
3	หน่วยงานของท่านมีประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนผู้มาเสียภาษีด้วยความรวดเร็ว	4.21	0.64	มาก
4	หน่วยงานของท่านสามารถประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยความรวดเร็ว	3.93	0.77	มาก
5	หน่วยงานของท่านกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ นโยบาย และแผนงานที่ชัดเจน	3.97	0.78	มาก
รวม		4.02	0.43	มาก

จากตาราง 8 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักสรรพากรภาค 10 ด้านหลักความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนผู้มาเสียภาษีด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.21$) รองลงมาคือ บุคลากรหน่วยงานของท่านมีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่รับมอบหมายอย่างจริงจัง ($\bar{X} = 4.07$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ บุคลากรหน่วยงานของท่านมีความตระหนักและสำนึกต่อหน้าที่ มุ่งมั่นเอาใจใส่ต่อการแก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 3.92$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักสรรพากรภาค 10 ด้านหลักความคุ้มค่า รายข้อ

(n=393)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หน่วยงานของท่านบริหารงานได้ผลคุ้มค่ากับงบประมาณและค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม	3.93	0.73	มาก
2	หน่วยงานของท่านใช้งบประมาณอย่างประหยัดและเหมาะสม	4.06	0.70	มาก
3	หน่วยงานของท่านใช้ทรัพย์สินของทางราชการคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม	4.12	0.72	มาก
4	หน่วยงานของท่านจัดระบบการตรวจสอบควบคุมการใช้ทรัพยากรที่ชัดเจน	4.01	0.74	มาก
5	หน่วยงานของท่านใช้วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่เหมาะสมและทันสมัย	4.08	0.68	มาก
รวม		4.04	0.47	มาก

จากตาราง 9 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักสรรพากรภาค 10 ด้านหลักความคุ้มค่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านใช้ทรัพย์สินของทางราชการคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านใช้วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่เหมาะสมและทันสมัย ($\bar{X} = 4.08$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านบริหารงานได้ผลคุ้มค่ากับงบประมาณและค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.93$)

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยการบริหารองค์การของสำนักงาน
สรรพากรภาค 10**

ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยการบริหารองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค
10 รายละเอียดดังตาราง 10-16

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยการบริหารองค์การของ
สำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยรวมและรายด้าน

(n=218)

ด้านที่	ปัจจัยทางการบริหารองค์การ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
1	บุคลากร	3.84	0.70	มาก
2	งบประมาณ	3.90	0.69	มาก
3	วัสดุอุปกรณ์	3.89	0.72	มาก
4	การจัดการ	3.85	0.68	มาก
5	คุณธรรมจริยธรรม	3.88	0.67	มาก
6	วิธีการทำงาน	3.85	0.70	มาก
ภาพรวม		3.87	0.65	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ปัจจัยทางการบริหารองค์การองค์การของสำนักงาน
สรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า
ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านงบประมาณ ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมาคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์
($\bar{X} = 3.89$) ด้านคุณธรรมจริยธรรม ($\bar{X} = 3.88$) ด้านการจัดการ ($\bar{X} = 3.85$) ด้านวิธีการ
ทำงาน ($\bar{X} = 3.85$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.84$)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหารองค์การ
ของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านบุคลากร รายข้อ

(n=218)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หน่วยงานของท่านมีการแต่งตั้งบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับงาน	3.90	0.79	มาก
2	หน่วยงานของท่านมีบุคลากรปฏิบัติงานเพียงพอ	3.81	0.80	มาก
3	หน่วยงานของท่านกำหนดบทบาทหน้าที่และมอบหมายงานให้บุคลากรรับผิดชอบอย่างชัดเจนและตรงกับความรู้ความสามารถ	3.94	0.79	มาก
4	หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาบุคลากรโดยการอบรมพัฒนาความรู้ พัฒนาทักษะเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง	3.73	0.71	มาก
5	หน่วยงานของท่านได้ถ่ายทอดสอนงานให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ นอกเหนือจากสายงานที่ตนรับผิดชอบ	3.83	0.81	มาก
ภาพรวม		3.84	0.70	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ปัจจัยทางการบริหารองค์การองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.84$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านกำหนดบทบาทหน้าที่และมอบหมายงานให้บุคลากรรับผิดชอบอย่างชัดเจนและตรงกับความรู้ความสามารถ ($\bar{X}=3.94$) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการแต่งตั้งบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับงาน ($\bar{X}=3.90$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาบุคลากรโดยการอบรมพัฒนาความรู้ พัฒนาทักษะเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.73$)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหารองค์การ
ของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านงบประมาณ รายข้อ

(n=218)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หน่วยงานของท่านมีการจัดสรร งบประมาณที่ เหมาะสมกับปริมาณงาน	3.88	0.74	มาก
2	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการใช้จ่าย งบประมาณโดยคำนึงถึงความต้องการและ จำเป็นเร่งด่วน	3.84	0.72	มาก
3	หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานโครงการ ต่าง ๆ	3.89	0.79	มาก
4	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมตรวจสอบการใช้ จ่ายงบประมาณเพื่อให้เกิดความประหยัด คัดค้าน โปร่งใส	4.01	0.78	มาก
ภาพรวม		3.90	0.69	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ปัจจัยทางการบริหารองค์การองค์การของสำนักงาน
สรรพากรภาค 10 ด้านงบประมาณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณา
รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการควบคุมตรวจสอบการใช้
จ่ายงบประมาณเพื่อให้เกิดความประหยัด คัดค้าน โปร่งใส ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมาคือ
หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน
โครงการต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.89$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการ
ใช้จ่ายงบประมาณโดยคำนึงถึงความต้องการและจำเป็นเร่งด่วน ($\bar{X} = 3.84$)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหารองค์การ
ของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านวัสดุอุปกรณ์ รายข้อ

(n=218)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หน่วยงานของท่านมีการนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	3.81	0.78	มาก
2	การเลือกใช้ติดตั้งอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงความปลอดภัย คุ่มค่า และประโยชน์ใช้สอย	3.83	0.80	มาก
3	หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ	3.96	0.79	มาก
4	หน่วยงานของท่านได้รับการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ทันต่อการปฏิบัติงาน	4.04	0.78	มาก
5	หน่วยงานของท่านมีการจัดซ่อมบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.83	0.79	มาก
ภาพรวม		3.89	0.72	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ปัจจัยทางการบริหารองค์การองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานของท่านได้รับการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ทันต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ($\bar{X} = 3.96$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ($\bar{X} = 3.81$)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหารองค์การ
ของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านการจัดการ รายข้อ

(n=218)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานตามภารกิจอย่างชัดเจน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน	3.79	0.78	มาก
2	หน่วยงานของท่านมีการบริหารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จริง	3.87	0.76	มาก
3	หน่วยงานของท่านกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องตามแผนที่กำหนดทุกครั้ง	3.83	0.76	มาก
4	หน่วยงานของท่านได้ตรวจสอบการบริหารงานโดยให้รายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	3.91	0.75	มาก
ภาพรวม		3.85	0.68	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ปัจจัยทางการบริหารองค์การองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านการจัดการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$) เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านได้ตรวจสอบการบริหารงานโดยให้รายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.91$) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการบริหารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จริง ($\bar{X}=3.87$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานตามภารกิจอย่างชัดเจน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.79$)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหารองค์การ
ของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านคุณธรรมจริยธรรม รายข้อ

(n=218)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมในการนำ หลักธรรมและจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต เสมอภาค และความเพียร มาใช้ในการปฏิบัติ หน้าที่	3.95	0.72	มาก
2	หน่วยงานของท่านสนับสนุนบุคลากรปฏิบัติงาน เป็นไปด้วยความรับผิดชอบ เสียสละมีจิตสำนึกที่ ดี	3.83	0.75	มาก
3	หน่วยงานของท่านวางตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้ เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ไม่มีการใช้อำนาจ หน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวก พ้อง	3.78	0.73	มาก
4	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดมาตรฐาน คุณธรรมจริยธรรมและกำหนดบทลงโทษอย่าง ชัดเจนสำหรับผู้ฝ่าฝืนหรือประพฤติผิด	3.97	0.80	มาก
ภาพรวม		3.88	0.67	มาก

จากตาราง 15 พบว่า ปัจจัยทางการบริหารองค์การองค์การของสำนักงาน
สรรพากรภาค 10 ด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$)
เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการกำหนด
มาตรฐานคุณธรรมจริยธรรมและกำหนดบทลงโทษอย่างชัดเจนสำหรับผู้ฝ่าฝืนหรือ
ประพฤติผิด ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมในการนำหลักธรรม
และจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต เสมอภาค และความเพียร มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่
($\bar{X} = 3.95$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านวางตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน
ได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้
พวกพ้อง ($\bar{X} = 3.78$)

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหารองค์การ
ของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านวิธีการทำงาน รายข้อ

(n=218)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หน่วยงานของท่านมีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิธีการหรือเทคนิคการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา	3.81	0.83	มาก
2	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมบุคลากรอบรมวิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติงานที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง	3.81	0.81	มาก
3	หน่วยงานของท่านมีการจัดการความรู้เกี่ยวกับเทคนิควิธีการให้สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้	3.89	0.80	มาก
4	หน่วยงานของท่านมีการมุ่งมั่นปฏิบัติตามกฎระเบียบของราชการอย่างเคร่งครัด	3.87	0.77	มาก
ภาพรวม		3.85	0.70	มาก

จากตาราง 16 พบว่า ปัจจัยทางการบริหารองค์การองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านวิธีการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการจัดการความรู้เกี่ยวกับเทคนิควิธีการให้สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ ($\bar{X}=3.89$) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการมุ่งมั่นปฏิบัติตามกฎระเบียบของราชการอย่างเคร่งครัด ($\bar{X}=3.87$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิธีการหรือ

**ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนัก
สรรพากรภาค 10**

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักสรรพากรภาค 10
รายละเอียดดังตาราง 17-21

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี
ของสำนักสรรพากรภาค 10 โดยรวม และรายด้าน

(n=218)

ด้านที่	ประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หลักความเป็นธรรม	3.89	0.66	มาก
2	หลักความแน่นอน	3.90	0.70	มาก
3	หลักความสะดวก	3.87	0.65	มาก
4	หลักความประหยัด	3.88	0.68	มาก
รวม		3.89	0.64	มาก

จากตาราง 17 พบว่า ประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร
ภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หลักความแน่นอน ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมาคือ หลักความเป็นธรรม
($\bar{X} = 3.89$) หลักความประหยัด ($\bar{X} = 3.88$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หลักความ
สะดวก ($\bar{X} = 3.87$)

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี
ของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านหลักความเป็นธรรม รายข้อ

(n=218)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ลักษณะของการจัดเก็บภาษีมีความเสมอภาคเป็นธรรม	3.96	0.74	มาก
2	กฎหมายระเบียบและคำสั่งในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติ	3.85	0.79	มาก
3	พนักงานผู้จัดเก็บภาษีมีการติดตามเร่งรัดการจัดเก็บภาษี	3.85	0.76	มาก
4	พนักงานผู้จัดเก็บภาษีมีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานด้วยจิตบริการ	3.94	0.80	มาก
5	โครงสร้างภาษีเป็นธรรม เข้าใจง่าย	3.94	0.81	มาก
6	โครงสร้างภาษีสอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน	3.98	0.71	มาก
7	หน่วยงานของท่าน มีการเรียกเก็บภาษีอย่างเที่ยงตรง เป็นธรรม ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใด	3.75	0.82	มาก
8	หน่วยงานของท่านมีการติดตามทวงถามเมื่อพ้นกำหนดชำระภาษีจากผู้ที่ไม่ชำระภาษีตามกำหนดด้วย	3.89	0.81	มาก
รวม		3.89	0.66	มาก

จากตาราง 18 พบว่า ประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านหลักความเป็นธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ โครงสร้างภาษีสอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.98$) รองลงมาคือ ลักษณะของการจัดเก็บภาษีมีความเสมอภาคเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.96$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่าน มีการเรียกเก็บภาษีอย่างเที่ยงตรง เป็นธรรม ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใด ($\bar{X} = 3.75$)

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี
ของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านหลักความแน่นอน รายข้อ

(n=218)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับภาษี มีความรัดกุมต่อการควบคุมตรวจสอบ	3.79	0.80	มาก
2	กฎหมายระเบียบและคำสั่งในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี มีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน	3.82	0.82	มาก
3	หน่วยงานของท่านจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนวิธีการชำระภาษีที่ชัดเจน	3.95	0.81	มาก
4	โครงสร้างภาษีสามารถแก้ไขและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นไป	3.92	0.81	มาก
5	กำหนด วัน เวลา ในการชำระภาษีมีความแน่นอนชัดเจน	3.91	0.80	มาก
6	อัตราภาษีที่กำหนดมีความชัดเจน	4.00	0.72	มาก
7	หน่วยงานของท่านมีการแจ้งให้ผู้ต้องเสียภาษีทราบในพื้นที่อย่างจริงจังล่วงหน้าก่อนถึงกำหนดชำระทุกปี	3.89	0.80	มาก
รวม		3.90	0.70	มาก

จากตาราง 19 พบว่า ประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านหลักความแน่นอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ อัตราภาษีที่กำหนดมีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนวิธีการชำระภาษีที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.95$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับภาษี มีความรัดกุมต่อการควบคุมตรวจสอบ ($\bar{X} = 3.79$)

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี
ของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านหลักความสะดวก รายข้อ

(n=218)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ลักษณะของกฎหมายภาษีสะดวกต่อความเข้าใจในการประเมินภาษี	3.90	0.79	มาก
2	หน่วยงานของท่านจัดอัตรากำลังพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอย่างเพียงพอ	3.87	0.75	มาก
3	พนักงานผู้จัดเก็บภาษีมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายภาษี	3.84	0.78	มาก
4	พนักงานผู้จัดเก็บภาษีออกไปรับบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่	3.90	0.74	มาก
5	มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้อำนวยความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องในการชำระภาษี	3.94	0.80	มาก
6	แบบฟอร์มในการชำระภาษี ง่าย และสะดวกต่อการชำระภาษี	3.86	0.74	มาก
7	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของท่านได้มีการเตรียมเอกสาร เช่น แบบพิมพ์ใบเสร็จรับเงินคำร้องต่างๆ ไว้พร้อมและเพียงพอในการบริการจัดเก็บภาษี	3.80	0.78	มาก
8	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของท่านมีการแนะนำในการกรอกเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษี	3.83	0.84	มาก
9	การชำระภาษีที่หน่วยงานของท่าน ง่ายและสะดวกรวดเร็ว	3.96	0.76	มาก
รวม		3.87	0.65	มาก

จากตาราง 20 พบว่า ประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านหลักความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ การชำระภาษีที่หน่วยงานของท่านง่าย

และสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X}=3.96$) รองลงมาคือ มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องในการชำระภาษี ($\bar{X}=3.94$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของท่านได้มีการเตรียมเอกสาร เช่น แบบพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน คำร้องต่าง ๆ ไว้พร้อมและเพียงพอในการบริการจัดเก็บภาษี ($\bar{X}=3.80$)

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี
ของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านหลักความประหยัด รายข้อ

(n=218)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	การวางแผนการจัดเก็บภาษีมีการวางแผนล่วงหน้า มีระยะเวลาที่แน่นอน	3.77	0.80	มาก
2	การประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดเก็บภาษีอย่างทั่วถึง	3.94	0.74	มาก
3	โครงสร้างภาษีสามารถลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บภาษี	3.92	0.80	มาก
4	มีการจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเรื่องภาษีแก่ผู้ประกอบการ	3.91	0.76	มาก
รวม		3.88	0.68	มาก

จากตาราง 21 พบว่า ประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านหลักความประหยัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$) เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดเก็บภาษีอย่างทั่วถึง ($\bar{X}=3.94$) รองลงมาคือ โครงสร้างภาษีสามารถลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บภาษี ($\bar{X}=3.92$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การวางแผนการจัดเก็บภาษีมีการวางแผนล่วงหน้า มีระยะเวลาที่แน่นอน ($\bar{X}=3.77$)

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน 1) การบริหารงานตามหลัก
 ธรรมาภิบาลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10
 2) ปัจจัยทางการบริหารองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงาน
 สรรพากรภาค 10 รายละเอียดดังตาราง 22-25

ในเบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบที่ใช้ใน
 การศึกษา เพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปร
 อิสระ ซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมาก อาจส่งผลให้สมการ
 ตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้น จึงต้องตรวจสอบ
 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่า ตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการ
 ตัวแบบได้ โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) หากค่า Sig.
 (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กัน ในทางตรงกันข้าม
 หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์
 กัน หลังจากนั้นจึงจะทำการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยจะพิจารณาจาก
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (อินทัย ตรีวานิช, 2552, หน้า 56)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91 – 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์
 ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71–0.90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์
 ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31–0.70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์
 ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01–0.30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์
 ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง
 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิภาพ
 การจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร

ภาค 10

ตัวแปร	GG ₁	GG ₂	GG ₃	GG ₄	GG ₅	GG ₆	TGG	ET ₁	ET ₂	ET ₃	ET ₄	TET
Mean	3.97	4.08	4.04	3.97	4.02	4.04	4.02	3.89	3.90	3.87	3.88	3.89
S.D.	0.49	0.51	0.45	0.44	0.43	0.47	0.37	0.66	0.70	0.65	0.68	0.64
GG ₁	1	.237**	.669**	.550**	.775**	.638**	.740**	.738**	.774**	.757**	.720**	.785**
GG ₂		1	.426**	.486**	.329**	.482**	.611**	.363**	.326**	.323**	.343**	.339**
GG ₃			1	.619**	.609**	.644**	.731**	.590**	.604**	.561**	.522**	.598**
GG ₄				1	.579**	.571**	.787**	.410**	.372**	.394**	.399**	.409**
GG ₅					1	.683**	.737**	.736**	.710**	.699**	.747**	.749**
GG ₆						1	.740**	.487**	.491**	.485**	.560**	.518**
TGG							1	.677**	.672**	.659**	.669**	.696**
ET ₁								1	.757**	.792**	.767**	.773**
ET ₂									1	.783**	.759**	.769**
ET ₃										1	.784**	.760**
ET ₄											1	.726**
TET												1

จากตาราง 22 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวม (TGG) กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวม (TET) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.696$)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวม (TET) กับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน ได้แก่

1. หลักนิติธรรม (GG_1) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.785$)

2. หลักคุณธรรม (GG_2) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.339$)

3. หลักความโปร่งใส (GG_3) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.598$)

4. หลักการมีส่วนร่วม (GG_4) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.409$)

5. หลักความรับผิดชอบ (GG_5) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.749$)

6. หลักความคุ้มค่า (GG_6) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.518$)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหารองค์การกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างปัจจัยทางการบริหารองค์การกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร

ภาค 10

ตัวแปร	AF ₁	AF ₂	AF ₃	AF ₄	AF ₅	AF ₆	TAF	ET ₁	ET ₂	ET ₃	ET ₄	TET
Mean	3.84	3.90	3.89	3.85	3.88	3.85	3.87	3.89	3.90	3.87	3.88	3.89
S.D.	0.70	0.69	0.72	0.68	0.67	0.70	0.65	0.66	0.70	0.65	0.68	0.64
AF ₁	1	.728**	.704**	.799**	.740**	.730**	.759**	.720**	.704**	.747**	.718**	.714**
AF ₂		1	.720**	.789**	.776**	.759**	.768**	.721**	.715**	.779**	.789**	.738**
AF ₃			1	.758**	.700**	.726**	.745**	.705**	.710**	.752**	.751**	.718**
AF ₄				1	.785**	.719**	.744**	.775**	.772**	.790**	.718**	.774**
AF ₅					1	.764**	.724**	.741**	.753**	.797**	.737**	.763**
AF ₆						1	.715**	.794**	.773**	.713**	.753**	.792**
TAF							1	.749**	.744**	.782**	.794**	.756**
ET ₁								1	.757**	.792**	.767**	.773**
ET ₂									1	.783**	.759**	.769**
ET ₃										1	.784**	.760**
ET ₄											1	.726**
TET												1

จากตาราง 23 พบว่า ปัจจัยทางการบริหารองค์การโดยภาพรวม (TAF) กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวม (TAF) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.756$)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวม (TET) กับปัจจัยทางการบริหารองค์การ เป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน ได้แก่

1. บุคลากร (AF_1) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.724$)

2. งบประมาณ (AF_2) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.738$)

3. วัสดุอุปกรณ์ (AF_3) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.718$)

4. การจัดการ (AF_4) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.774$)

5. คุณธรรมจริยธรรม (AF_5) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.763$)

6. วิธีการทำงาน (AF_6) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.792$)

จากข้อมูลดังกล่าว พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวม (TGG) กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวม (TET) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.696$) ส่วนปัจจัยทางการบริหารองค์การโดยภาพรวม (TAF) กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวม (TAF) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.756$) ซึ่งตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่อยู่ในเกณฑ์ข้อจำกัดหรือต่ำกว่า 0.80 (Stevens, 2002, p. 189) ไม่ทำให้เกิดปัญหาภาวะพหุสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity) ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อแรงในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และไม่ส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปร ขณะเดียวกันตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า VIF (Variance inflation factor) ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 23

ตัวแปรพยากรณ์	B	Stderror	(β)	t	P-value	Collinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	.331	.196		1.686	.093		
หลักนิติธรรม (GG ₁)	.949	.062	.729	15.228	.000**	.318	3.140
หลักคุณธรรม (GG ₂)	.255	.042	.202	6.051	.000**	.656	1.524
หลักความโปร่งใส (GG ₃)	.194	.060	.134	3.204	.002**	.416	2.405
หลักการมีส่วนร่วม (GG ₄)	.139	.056	.096	2.489	.014*	.496	2.017
หลักความรับผิดชอบ (GG ₅)	.403	.071	.267	5.668	.000**	.329	3.042
หลักความคุ้มค่า (GG ₆)	.088	.059	.064	1.498	.136	.402	2.489

R=920, R²=.846, R²Adj=.841, F=192.926, Sig.=.001**

จากตาราง 24 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม (GG₁) ($\beta=.729$) หลักความรับผิดชอบ (GG₅) ($\beta=.267$) หลักคุณธรรม ($\beta=.202$) (GG₂) และหลักความโปร่งใส (GG₃) ($\beta=.134$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนหลักการมีส่วนร่วม (GG₄) ($\beta=.096$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ร้อยละ 84.60 (R²=.846) โดยสามารถสร้างสมการในรูปแบบคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ได้ดังต่อไปนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = .331 + .949(GG_1) + .255(GG_2) + .194(GG_3) + .139(GG_4) + .403(GG_5)$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = 729(GG_1) + .202(GG_2) + .134(GG_3) + .096(GG_4) + .267(GG_5)$$

ส่วนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความคุ้มค่า ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 รายละเอียดดังตาราง 25

ตาราง 25 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 24

ตัวแปรพยากรณ์	B	Stderror	(β)	t	P-value	Collinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	.285	.074		3.855	.000		
บุคลากร (AF ₁)	.137	.054	.149	2.527	.012*	.103	9.698
งบประมาณ (AF ₂)	.291	.062	.312	4.668	.000**	.080	12.480
วัสดุอุปกรณ์ (AF ₃)	.224	.047	.251	4.719	.000**	.127	7.904
การจัดการ (AF ₄)	.002	.049	.002	.044	.965	.130	7.707
คุณธรรมจริยธรรม (AF ₅)	.043	.048	.045	.886	.377	.142	7.063
วิธีการทำงาน (AF ₆)	.237	.039	.257	6.060	.000**	.198	5.043
R=962, R ² =.925, R ^{2Adj} =.922, F=431.166, Sig.=.001**							

จากตาราง 25 พบว่า ปัจจัยทางการบริหารองค์การ ด้านงบประมาณ (AF₂) ($\beta=.312$) ด้านวิธีการทำงาน (AF₆) ($\beta=.257$) และด้านวัสดุอุปกรณ์ (AF₃) ($\beta=.251$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านบุคลากร (AF₁) ($\beta=.149$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ร้อยละ 92.50 (R²=.925) โดยสามารถสร้างสมการในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ได้ดังต่อไปนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = .285 + .137(AF_1) + .291(AF_2) + .224(AF_3) + .237(AF_6)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = .149(AF_1) + .312(AF_2) + .251(AF_3) + .257(AF_4)$$

ส่วนปัจจัยทางการบริหารองค์การด้านการจัดการ และด้านคุณธรรมจริยธรรม
ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

ทั้งนี้ จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย
ดังตาราง 26

ตาราง 26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10	ยอมรับ
1.1 การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10	ยอมรับ
1.2 การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักคุณธรรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10	ยอมรับ
1.3 การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความโปร่งใสมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10	ยอมรับ
1.4 การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการมีส่วนร่วมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10	ยอมรับ

ตาราง 26 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1.5 การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความรับผิดชอบต่อผู้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10	ยอมรับ
1.6 การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความคุ้มค่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10	ปฏิเสธ
2. ปัจจัยทางการบริหารองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10	ยอมรับ
2.1 ปัจจัยทางการบริหารองค์การด้านบุคลากรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10	ยอมรับ
2.2 ปัจจัยทางการบริหารองค์การด้านงบประมาณมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10	ยอมรับ
2.3 ปัจจัยทางการบริหารองค์การด้านวัสดุอุปกรณ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10	ยอมรับ
2.4 ปัจจัยทางการบริหารองค์การด้านการจัดการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10	ปฏิเสธ
2.5 ปัจจัยทางการบริหารองค์การด้านคุณธรรมจริยธรรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10	ปฏิเสธ
2.6 ปัจจัยทางการบริหารองค์การด้านวิธีการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10	ยอมรับ

จากตาราง 26 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม หลักความ
รับผิดชอบ หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส และหลักการมีส่วนร่วม มีอิทธิพลต่อ
ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 จึงยอมรับสมมติฐาน

ส่วนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความคุ้มค่า ไม่มี
อิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 จึงปฏิเสธ
สมมติฐาน

2. ปัจจัยทางการบริหารองค์การ ด้านงบประมาณ ด้านวิธีการทำงาน
ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคลากร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของ
สำนักงานสรรพากรภาค 10 จึงยอมรับสมมติฐาน

ส่วนปัจจัยทางการบริหารองค์การด้านการจัดการ และด้านคุณธรรม
จริยธรรมไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10
จึงปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ผลสรุป ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 มีจำนวนทั้งสิ้น 218 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 54.13 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 33.94 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 68.35 มีประสบการณ์การทำงาน 11-20 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 43.58 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 45.87 และปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดอุดรธานี มากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 16.06

2. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หลักคุณธรรม รองลงมาคือ หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หลักนิติธรรม โดยสรุปผลในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านหลักนิติธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานของท่านได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านบริหารงานโดยคำนึงถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการออกกฎระเบียบข้อบังคับทันต่อสถานการณ์เป็นที่ยอมรับของ

ประชาชน

2.2 ด้านหลักคุณธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านบริหารงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านบริหารงานโดยยึดหลักความถูกต้องและเที่ยงธรรม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การบริหารงานเป็นไปตามระเบียบวินัยและประมวลจริยธรรมโดยเคร่งครัด

2.3 ด้านหลักความโปร่งใส โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านจัดทำแผนป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลโครงการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน

2.4 ด้านหลักการมีส่วนร่วม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านเปิดช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นประจำทุกปี รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ประชาชนทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการบริหารงานของหน่วยงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านจัดประชุมประชาคมเพื่อรับฟังปัญหาและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นประจำทุกปี

2.5 ด้านหลักความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนผู้มาเสียภาษีด้วยความรวดเร็ว รองลงมาคือ บุคลากรหน่วยงานของท่านมีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่รับมอบหมายอย่างจริงจัง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ บุคลากรหน่วยงานของท่านมีความตระหนักและสำนึกต่อหน้าที่ มุ่งมั่นเอาใจใส่ต่อการแก้ไขปัญหา

2.6 ด้านหลักความคุ้มค่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านใช้ทรัพย์สินของทางราชการคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านใช้วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่เหมาะสมและทันสมัย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านบริหารงานได้ผลคุ้มค่ากับงบประมาณและค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม

3. ปัจจัยทางการบริหารองค์การองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านงบประมาณ รองลงมาคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านการจัดการ ด้านวิธีการทำงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านบุคลากร โดยสรุปผลในแต่ละด้านได้ดังนี้

3.1 ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานของท่านกำหนดบทบาทหน้าที่และมอบหมายงานให้บุคลากรรับผิดชอบอย่างชัดเจนและตรงกับความรู้ความสามารถ รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการแต่งตั้งบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาบุคลากรโดยการอบรมพัฒนาความรู้ พัฒนาทักษะเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง

3.2 ด้านงบประมาณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานของท่านมีการควบคุมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อให้เกิดความประหยัด คัดค้าน โปร่งใส รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานโครงการต่าง ๆ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณโดยคำนึงถึงความต้องการและจำเป็นเร่งด่วน

3.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานของท่านได้รับการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ทันต่อการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

3.4 ด้านการจัดการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานของท่านได้ตรวจสอบการบริหารงานโดยให้รายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการบริหารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จริง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานตามภารกิจอย่างชัดเจน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

3.5 ด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการกำหนดมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรมและกำหนดบทลงโทษอย่างชัดเจนสำหรับผู้ฝ่าฝืนหรือประพฤติผิด รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมในการนำหลักธรรมและจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต เสมอภาค และความเพียร มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านวางตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง

3.6 ด้านวิธีการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการจัดการความรู้เกี่ยวกับเทคนิควิธีการให้สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการมุ่งมั่นปฏิบัติตามกฎระเบียบของราชการอย่างเคร่งครัด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิธีการหรือ

4. ประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หลักความแน่นอน รองลงมาคือ หลักความเป็นธรรม หลักความประหยัด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หลักความสะดวก โดยสรุปผลในแต่ละด้านได้ดังนี้

4.1 ด้านหลักความเป็นธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ โครงสร้างภาษีสอดคล้องกับสภาพการณ์ ในปัจจุบัน รองลงมาคือ ลักษณะของการจัดเก็บภาษีมีความเสมอภาคเป็นธรรม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่าน มีการเรียกเก็บภาษีอย่างเที่ยงตรง เป็นธรรม ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใด

4.2 ด้านหลักความแน่นอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ อัตราภาษีที่กำหนดมีความชัดเจน รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนวิธีการชำระภาษีที่ชัดเจน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับภาษี มีความรัดกุมต่อการควบคุมตรวจสอบ

4.3 ด้านหลักความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การชำระภาษีที่หน่วยงานของท่าน ง่ายและสะดวกรวดเร็ว รองลงมาคือ มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้อำนวยความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องในการชำระภาษี ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ของ

หน่วยงานของท่านได้มีการเตรียมเอกสาร เช่น แบบพิมพ์ใบเสร็จรับเงินคำร้องต่าง ๆ ไว้พร้อมและเพียงพอในการบริการจัดเก็บภาษี

4.4 ด้านหลักความประหยัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์และวิธีการในการ จัดเก็บภาษีอย่างทั่วถึง รองลงมาคือ โครงสร้างภาษีสามารถลดความซ้ำซ้อนของการ จัดเก็บภาษี ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การวางแผนการจัดเก็บภาษีมีการวางแผน ล่วงหน้า มีระยะเวลาที่แน่นอน

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน การบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม ($\beta=.729$) หลักความ รับผิดชอบ ($\beta=.267$) หลักคุณธรรม ($\beta=.202$) และหลักความโปร่งใส ($\beta=.134$) มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ส่วนหลักการมีส่วนร่วม ($\beta=.096$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกัน ทำนายระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ร้อยละ 84.60 ($R^2=.846$) ส่วนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความคุ้มค่า ไม่มี อิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยทางการบริหาร องค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 พบว่า ปัจจัยทางการบริหารองค์การ ด้านงบประมาณ ($\beta=.312$) ด้านวิธีการทำงาน ($\beta=.257$) และด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\beta=.251$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงาน สรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านบุคลากร ($\beta=.149$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บ ภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ร้อยละ 92.50 ($R^2=.925$) ส่วนปัจจัยทางการ บริหารองค์การด้านการจัดการ และด้านคุณธรรมจริยธรรมไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักสรรพากรภาค 10 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หลักคุณธรรม รองลงมาคือ หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หลักนิติธรรม

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ทุกแห่งต่างก็ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เป็นอย่างมาก จึงส่งผลให้การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 จะสามารถบริหารจัดการกิจการตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้นั้น สิ่งที่ต้องคำนึงคือ การยึดหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือ ที่เรียกว่า หลักธรรมาภิบาล “Good governance” โดยการบริหารงานยึดหลักนิติธรรมและคุณธรรม มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ บริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้คุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ เปิดโอกาสให้ประชาชนและองค์กรที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมกับหน่วยงาน โดยการทำกับดุษฎี และสนับสนุนการบริหารงาน ปัจจุบันหน่วยงานของรัฐหลายภาคส่วนมีการนำเอาหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในการบริหารงานซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ได้กล่าวถึงเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ในหมวด 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ ตามมาตรา 65 ระบุว่า รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ตามหลัก ธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าว (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560) และการกำหนดให้รัฐมีหน้าที่ต่อประชาชนเช่นเดียวกับการให้ประชาชนมีหน้าที่ต่อรัฐ การวางกลไกป้องกัน ตรวจสอบ และจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้มงวด เด็ดขาด เพื่อมิให้ผู้บริหารที่ปราศจากคุณธรรม จริยธรรมและธรรม เข้ามามีอำนาจ ในการปกครองบ้านเมืองหรือใช้อำนาจตามอำเภอใจ และการกำหนดมาตรการป้องกันและบริหารจัดการวิกฤติการณ์ของประเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดี เป็นประเด็นที่อยู่ในความสนใจของประชาชน โดยเฉพาะข้าราชการ และพนักงานบริษัทเอกชนเพราะธรรมาภิบาลเป็นการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นอยู่บนหลักการบริหารงานที่เที่ยงธรรม สุจริต

โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีจิตสำนึกในการทำงาน มีความรับผิดชอบในสิ่งที่ได้กระทำ พร้อมตอบคำถามหรือตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและพร้อมรับผิดชอบ มีศีลธรรม จริยธรรมในการทำงาน การคำนึงถึงการมีส่วนร่วมในการรับรู้ ตัดสินใจ ดำเนินการและประเมินผล ตลอดจนร่วมรับผลจากการตัดสินใจร่วมกัน มีการส่งเสริมสถานภาพหญิงชาย และการให้ความสำคัญกับกลุ่มต่าง ๆ รวมทั้งคนด้อยโอกาส ตลอดจนการสร้างความเท่าเทียมกันทางสังคมในการรับโอกาสต่าง ๆ ที่ประชาชนพึงจะได้รับจากรัฐอีกด้วย ธรรมนูญเป็นทั้งหลักการ กระบวนการและเป็นเป้าหมายไปในตัว การมีธรรมนูญอาจนำมาสู่การมีประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ได้ในที่สุดและการมีประชาธิปไตยก็นำมาสู่การมีผลทางสังคมคือมีการพัฒนาประเทศไปในทางที่สร้างความสงบสุขอย่างต่อเนื่องและสถาพร ตลอดจนนำมาสู่การแก้ปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้โดยสันติวิธี

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัย เจษฎา สามารถ (2564)

ได้ทำการศึกษา การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ผลการวิจัยพบว่า การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของที่ทำ การปกครองจังหวัด และที่ทำทำการปกครองอำเภอในพื้นที่จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยเลขคณิตจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนิติธรรม ด้านความมีส่วนร่วม ด้านความคุ้มค่า ด้านความโปร่งใส ด้านคุณธรรม ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูติศ นอขุนทด (2565) ได้ทำการศึกษา หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารงานภาครัฐ หลักธรรมาภิบาลซึ่งประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า หากองค์กรมีการบริหารงานภาครัฐ ที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนส่งผลดีต่อเสถียรภาพของรัฐบาลและความเจริญก้าวหน้าของประเทศ ดังนั้นหากความไว้วางใจที่ประชาชนมีต่อรัฐบาล ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐย่อมสะท้อนถึงความมีธรรมาภิบาลในการบริหารงานภาครัฐในระดับที่สูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทองสุข ทองสา (2558) ได้ทำการศึกษา ความคิดเห็นของข้าราชการสรรพากรต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของข้าราชการสรรพากรต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านหลัก

ความโปร่งใสของลงมาคือ ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักนิติธรรม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านหลักการมีส่วนร่วมตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับปัจจัยทางการบริหารองค์การและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 พบว่า ปัจจัยทางการบริหารองค์การองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านงบประมาณ รองลงมาคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านการจัดการ ด้านวิธีการทำงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านบุคลากร

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ทุกแห่ง ต่างก็ให้ความสำคัญต่อบรรยากาศการบริหารองค์การ โดย มีการประยุกต์ใช้ทรัพยากรการบริหารจัดการที่จะทำให้การบริหารงานต่าง ๆ สำเร็จได้ ซึ่งการบริหารงานของทุกหน่วยงาน เพื่อให้องค์กรนั้น ๆ ประสบผลสำเร็จและบรรลุ เป้าหมายตามที่กำหนดได้นั้น จำเป็นที่จะต้องมีการประยุกต์ใช้ทรัพยากรการบริหารจัดการ ที่จะทำให้การบริหารงานต่าง ๆ สำเร็จได้ การบริหารงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ทุกแห่ง จะมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับทรัพยากรการบริหารจัดการ ในการบริหารงานเพื่อให้องค์กรประสบ ผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดได้นั้น การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารจัดการ เพราะปัจจัยทางการบริหารอันเป็นปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จในการจัดการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ทุกแห่ง ในการบริหารงานเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้นั้น การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ทรัพยากรในองค์กรประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ซึ่งถือว่ามีความสำคัญที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กร ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้ปัจจัยทางการบริหารองค์การองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีณย์ ลีตารีย์ (2563) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมือง

ประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพาพร พิซพักหวาน (2562) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน อำเภอ บ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ และปัจจัยด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญธิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไผ่ไร่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นบุคลากรต่อปัจจัยด้านการบริหารในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไผ่ไร่อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร สีสว่าง และคณะ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอยายาง จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอยายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นปัจจัยทางการบริหาร ได้แก่ ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 พบว่า ประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หลักความแน่นอน รองลงมาคือ หลักความเป็นธรรม หลักความประหยัด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หลักความสะดวก โดยด้านหลักความแน่นอน ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ อัตราภาษีที่กำหนดมีความชัดเจน รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนวิธีการชำระภาษีที่ชัดเจน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับภาษี มีความรัดกุมต่อการควบคุมตรวจสอบ ส่วนด้านหลักความสะดวก ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การชำระภาษีที่หน่วยงานของท่าน ง่ายและสะดวกรวดเร็ว รองลงมาคือ มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องในการชำระภาษี ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของท่านได้มีการเตรียมเอกสาร เช่น แบบพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน คำร้องต่าง ๆ ไว้พร้อมและเพียงพอในการบริการจัดเก็บภาษี

ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 มีการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วแก่ผู้มาใช้บริการและติดต่อชำระภาษี การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานบริหารการจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านภาษีอากร มีจิตสำนึกในหน้าที่การปฏิบัติงานที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ และผู้มาติดต่อชำระภาษีอากร แนะนำให้ความรู้และการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรแก่ผู้มาใช้บริการ และผู้มีหน้าที่เสียภาษีมีความรู้ในเรื่องภาษีอากร กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาษีอากร ตลอดจนความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการยื่นภาษี จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรพรรณ นองสุข (2566) ได้ทำการศึกษา ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ผลการศึกษพบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุรีชา มาหิละ (2566) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส ผลการศึกษพบว่า ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งไพลิน บุญหล้า (2564) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรัณย์ ฐิตารีย์ (2563) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมือง ประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธ์ธีรา ชุ่มใจ (2562) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรภาค 2 ผลการศึกษพบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรภาค 2 อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ รังคสิริ (2562) ได้ทำการศึกษา องค์ประกอบหลักการจัดเก็บ

ภาษีที่ดีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับจัดเก็บภาษีเป็นธรรมอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพพร พิชผักหวาน (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม ($\beta=.729$) หลักความรับผิดชอบ ($\beta=.267$) หลักคุณธรรม ($\beta=.202$) และหลักความโปร่งใส ($\beta=.134$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนหลักการมีส่วนร่วม ($\beta=.096$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถรวมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ร้อยละ 84.60 ($R^2=.846$)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าหลักธรรมาภิบาล เป็นหลักสำคัญที่จะนำไปใช้ในการบริหารงานภาครัฐ ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้ส่วนราชการใช้เป็นแนวทางในการบริหารราชการให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอในปัจจุบัน โดยสำนักงานสรรพากรภาค 10 ซึ่งเป็นหน่วยงานให้บริการ ผู้เสียภาษี พิจารณาคืนเงินภาษีอากร และให้คำปรึกษา เกี่ยวกับกฎหมายภาษี ได้มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการในหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติราชการเกินความจำเป็น เกิดความคุ้มค่าการนำเอาหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาลเข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบการบริหารราชการแผ่นดินของไทยถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เป็นแนวทางในการกำกับ

ดูแล สามารถดำเนินการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีจริยธรรมและยึดถือผลประโยชน์ของประเทศชาติเป็นหลัก รวมทั้งต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยการส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานเป็นทั้งคนเก่ง คนดี มีจริยธรรม และประพฤติตนต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน ใช้ทรัพยากรขององค์การอย่างมีความรับผิดชอบต่อ และบุคลากรในองค์การต้องมีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมและธรรมาภิบาล ต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ และแนวคิดเรื่อง "ธรรมาภิบาล" มีบทบาทอย่างมากต่อหน่วยงานภายในประเทศ ทั้งภาครัฐ และเอกชน จึงถือได้ว่า ธรรมาภิบาล (Governance) เป็นมิติใหม่ของการบริหารงานเพื่อให้ได้ระดับของคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระดับที่มากยิ่งขึ้น สำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ให้ความสำคัญกับการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้ง 6 หลัก คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่า โดยข้าราชการผู้ปฏิบัติงานทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติงาน ซึ่งเน้นเรื่องของการมีคุณธรรม ความโปร่งใสตรวจสอบได้ และความคุ้มค่าของทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพราะด้วยหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรนั้น มีหน้าที่ในการประเมินจัดเก็บภาษี ให้หน่วยงานภาครัฐ ดังนั้น ความโปร่งใส และคุณธรรม จึงมีความสำคัญมากในการปฏิบัติหน้าที่

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูติศ นอชนท (2565) ได้ทำการศึกษา หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารงานภาครัฐ ผลการวิจัยพบว่า หลักธรรมาภิบาล ซึ่งประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่า หากองค์กรมีการบริหารงานภาครัฐที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนส่งผลดีต่อเสถียรภาพของรัฐบาลและความเจริญก้าวหน้าของประเทศ ดังนั้นหากความไว้วางใจที่ประชาชนมีต่อรัฐบาล ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐย่อมสะท้อนถึงความมีธรรมาภิบาลในการบริหารงานภาครัฐในระดับที่สูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจษฎา สามารถ (2564) ได้ทำการศึกษา การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของข้าราชการสังกัดที่ทำการปกครองจังหวัด และที่ทำการปกครองอำเภอ ในพื้นที่จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทองสุข ทองสา (2558) ได้ทำการศึกษา ความคิดเห็นของข้าราชการสรรพากรต่อการบริหาร

จัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหน้าที่เป็นอย่างมาก และสอดคล้องกับแนวคิดของ ปธาน สุวรรณมงคล (2558, หน้า 28-31) ที่กล่าวถึงแนวคิดธรรมาภิบาลมีความสำคัญต่อการบริหารภาครัฐในหลายมิติ ดังนี้ 1) ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรในภาครัฐมีเป้าหมายอยู่ที่การยึดประโยชน์สุขของประชาชนและประเทศชาติ ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการบริหารภาครัฐอย่างจริงจังมากขึ้น โดยมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็ว และประหยัดทั้งเวลาและงบประมาณมีความคุ้มค่ามากขึ้นซึ่งวัดได้จากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ 2) ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐให้ความสำคัญกับผลสำเร็จหรือผลงานมากกว่าการทำให้เสร็จ เหมือนเช่นที่ผ่านมาในอดีตการให้ความสำคัญกับผลสำเร็จหรือผลงานทำให้มีความคุ้มค่ามากขึ้นโดยมีการประเมินผลการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น มีตัวชี้วัด (key performance indicator, KPI) ที่ถูกกำหนดไว้ก่อนการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพึงพอใจของประชาชนนับเป็นตัวประเมินผลที่สำคัญ 3) ช่วยให้ระบบการบริหารภาครัฐมีความโปร่งใสตรวจสอบได้มากขึ้นโดยมีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบของภาครัฐให้รัดกุมและเปิดเผยต่อสาธารณะให้รับรู้กันทั่วไปเช่น การมีกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ การมีกฎหมายเกี่ยวกับการห้ามฮั้วประมูลงานของภาครัฐ เป็นต้น รวมถึงมีองค์กรอิสระในการกำกับ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของภาครัฐ เช่น คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นต้น 4) ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐมีความตระหนักถึงความสำนึกรับผิดชอบ (Accountability) ต่อประชาชนและองค์กรมากขึ้น ซึ่งความสำนึกรับผิดชอบมีส่วนทำให้การกระทำของเจ้าหน้าที่รัฐมีการระมัดระวังการกระทำที่มีผลต่อสาธารณะหรือประชาชนมากขึ้น และหากเกิดข้อผิดพลาดขึ้นก็ต้องพร้อมที่จะรับผลของการกระทำนั้นโดยไม่หลบเลี่ยงหรือโยนความผิดให้บุคคลอื่นหรือสิ่งอื่น 5) ช่วยทำให้ระบบราชการเป็นระบบเปิดและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางมีส่วนร่วมในการบริหารภาครัฐอย่างหลากหลายและเป็นรูปธรรมมากขึ้น ทั้งนี้ ระบบบริหารภาครัฐในอดีต มักเป็นระบบที่ปิดโดยประชาชนไม่รู้ข้อมูลข่าวสารในการบริหารงานของภาครัฐมากนักและข้อมูลส่วนใหญ่ถูกพิจารณาว่า ไม่เปิดเผยหรือเป็นความลับ แต่เมื่อมีการนำแนวคิดธรรมาภิบาลมาใช้ทำให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ และให้สิทธิแก่ประชาชน

ในการยื่นขอข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานรัฐได้ นอกจากนี้ยังมีการกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อสาธารณะผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เอกสาร หรือเว็บไซต์ของหน่วยงาน เป็นต้น และประชาชนยังมีช่องทางในการร้องเรียนการเสนอความคิดเห็นผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ของรัฐอีกด้วย 6) ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐยึดกฎหมายเป็นหลักในการปฏิบัติหน้าที่มากกว่าการใช้ดุลพินิจหรือตามอำเภอใจ โดยมีการวางมาตรฐานการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจหรือแต่ละงานไว้ชัดเจนทำให้การใช้กฎหมายเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนอาจลดลงไป 7) ทำให้ระบบบริหารภาครัฐเป็นตัวขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากขึ้นส่งผลให้ประเทศมีขีดความสามารถในการแข่งขันมากขึ้นโดยมีภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง 8) ทำให้บุคลากรภาครัฐตระหนักถึงความสำคัญของคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของตนในฐานะเป็นผู้ให้บริการประชาชนมิใช่เจ้านายของประชาชนหรือผู้มีสถานภาพที่เหนือกว่าประชาชน

ส่วนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความคุ้มค่า ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ทุกแห่งมีการใช้ทรัพย์สินของทางราชการคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม จนกลายเป็นเรื่องปกติ และยึดถือปฏิบัติสืบต่อกันมา จึงอาจเป็นเหตุผลที่ทำให้การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความคุ้มค่า ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 พบว่า ปัจจัยทางการบริหารองค์การ ด้านงบประมาณ ($\beta=.312$) ด้านวิธีการทำงาน ($\beta=.257$) และด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\beta=.251$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านบุคลากร ($\beta=.149$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ร้อยละ 92.50 ($R^2=.925$)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยทางการบริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 เป็นอย่างมาก เพราะปัจจัยทางการบริหาร

ที่สำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ใช้ทรัพยากร ซึ่งได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ วิธีการทำงาน และบุคลากร จะเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ อาทิเช่น คนหรือบุคคล (Man) เป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารงาน หน่วยงานหรือองค์การต่าง ๆ จำเป็นต้องมีคนที่ปฏิบัติงาน ผลงานที่ดีที่จะออกมาได้ต้องประกอบด้วยบุคคลที่มีคุณภาพและ มีความรับผิดชอบต่องค์การหรือหน่วยงานนั้น ๆ เงิน (Money) หน่วยงาน จำเป็นที่จะต้องมีงบประมาณเพื่อการบริหารงานหากขาด งบประมาณ การบริหารงานของหน่วยงานก็ยากที่จะบรรลุเป้าหมาย ทรัพยากรหรือวัตถุ (Material) การบริหาร จำเป็นต้องมีวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหาร หากหน่วยงานขาดวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหารแล้วก็ย่อมจะเป็นอุปสรรคหรือทำให้เกิดปัญหาในการบริหารงาน การจัดการ (Management) เป็นภารกิจของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรง คือ เป็นกลไกและตัวประสานที่สำคัญที่สุดในการประมวล ผลักดันและกำกับปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 3 ประการให้สามารถดำเนินไปได้โดยมีประสิทธิภาพจนบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามที่ต้องการ ซึ่งสำนักงานสรรพากรภาค 10 ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารงานอยู่ในทุกกระบวนการทำงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เสียภาษีเป็นสำคัญ และรวมถึงการสร้างคามยินยอมให้ผู้เสียภาษีต้องการเสียภาษีด้วยความสมัครใจ เพื่อเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บภาษีให้รัฐบาลนำมาใช้พัฒนาประเทศ ภาษีที่กรมสรรพากรจัดเก็บ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ ปีโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสตมป์ ซึ่งเมื่อสำนักงานสรรพากรภาค 10 มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ มีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณโดยคำนึงถึงความต้องการและจำเป็นเร่งด่วน มีการควบคุมและประเมินผล การใช้จ่ายงบประมาณอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ ผู้บริหารมีการกำหนดวิธีการทำงานที่ดี มีการสนับสนุนบุคลากรปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรับผิดชอบ เสียสละมีจิตสำนึกที่ดี รวมทั้ง บุคลากรในหน่วยงานของท่านยึดถือและมุ่งมั่นการปฏิบัติตามกฎระเบียบของราชการอย่างเคร่งครัด ย่อมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 เป็นอย่างมาก

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพร พิษผักหวาน (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาค้นพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ และปัจจัยด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลสามสวน อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดชัยภูมิ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญธิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไธสง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร สีสว่าง และคณะ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอยายาง จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอยายาง จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ สถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอยายาง ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการจัดเก็บภาษีเป็นอย่างดี จำนวนบุคลากรด้านการจัดเก็บภาษีอากรมีเพียงพอต่องานจัดเก็บภาษีอากร

ส่วนปัจจัยทางการบริหารองค์การด้านการจัดการ และด้านคุณธรรม จริยธรรมไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า จากผลการวิจัย พบว่า หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานตามภารกิจอย่างชัดเจน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานของท่านวางตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง มีค่าเฉลี่ยในระดับที่ต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 มีการวางแผนการดำเนินงานตามภารกิจในระดับที่ต่ำ และมีการวางตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้ไม่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ อาจมีการใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ปัจจัยทางการบริหารองค์การด้านการจัดการ และด้านคุณธรรมจริยธรรมไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการมีส่วนร่วม และหลักนิติธรรม โดยหน่วยงานควรจัด

กิจกรรม และเชิญชวนประชาชน หน่วยงานเอกชน ภาคธุรกิจต่าง ๆ เพื่อรับฟังปัญหาและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นประจำทุกปี ควรมีการออกกฎระเบียบข้อบังคับขั้นตอนสถานการณ์เป็นที่ยอมรับของประชาชน และปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์

1.2 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและพัฒนาปัจจัยทางการบริหารองค์การ ด้านบุคลากร ด้านวิธีการทำงาน และด้านการจัดการ โดยหน่วยงานควรเน้นการดำเนินการพัฒนาบุคลากรโดยการอบรมพัฒนาความรู้ พัฒนาทักษะเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมบุคลากรอบรมวิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติงานที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง ให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิธีการหรือเทคนิคการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และวางแผนการดำเนินงานตามภารกิจอย่างชัดเจน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

1.3 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ด้านหลักความสะดวก และหลักความประหยัด โดยผู้บริหารควรกำชับให้เจ้าหน้าที่ได้มีการเตรียมเอกสาร เช่น แบบพิมพ์ใบเสร็จรับเงินคำร้องต่าง ๆ ไว้พร้อมและเพียงพอในการบริการจัดเก็บภาษี เน้นให้เจ้าหน้าที่มีการแนะนำในการกรอกเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษี แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ และหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 ต้องดำเนินการวางแผนการจัดเก็บภาษี ให้มีการวางแผนล่วงหน้า มีระยะเวลาที่แน่นอน

1.4 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม หลักความรับผิดชอบ หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส และหลักการมีส่วนร่วม เนื่องจากเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 ตามลำดับ โดยเน้นการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค ดำเนินการประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนผู้มาเสียภาษีด้วยความรวดเร็ว บริหารงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง และเปิดช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นประจำ

1.5 สำนักงานสรรพากรภาค 10 ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารองค์การ ด้านงบประมาณ ด้านวิธีการทำงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคลากร

เนื่องจากเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร
ภาค 10 ตามลำดับ โดยควรเน้นการควบคุมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อให้เกิด
ความประหยัด คัดค้าน ค่า โปร่งใส เน้นการจัดการความรู้เกี่ยวกับเทคนิควิธีการให้สามารถ
เรียนรู้ด้วยตนเองได้ จัดสรรวัสดุอุปกรณ์ให้ทันต่อการปฏิบัติงาน และกำหนดบทบาทหน้าที่
และมอบหมายงานให้บุคลากรรับผิดชอบอย่างชัดเจนและตรงกับความรู้ความสามารถ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บ
ภาษีของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 10 แต่ละจังหวัด

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของ
สำนักงานสรรพากรภาค 10 เช่น วัฒนธรรมองค์การ ความสุขในการทำงาน คุณภาพชีวิต
การทำงาน เป็นต้น โดยอาจใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติขั้นสูงขึ้นไป เช่น การวิเคราะห์
ถดถอยโลลิสติก การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)

2.3 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผล
ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10 โดยทำการศึกษาทั้งจาก
ประชาชนผู้มาเสียภาษี และศึกษาจากบุคลากรของหน่วยงานสังกัดสำนักงานสรรพากร
ภาค 10

2.4 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และแนวทางในการ
พัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2560). *การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร = Organization efficiency increasing*. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์พับลิชชิง.
- จิตติมา อัครธิติพงศ์. (2556). *เอกสารประกอบการสอนวิชาการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency Development)*. พระนครศรีอยุธยา: คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จิราภรณ์ รังคสิริ. (2562). *องค์ประกอบหลักการจัดเก็บภาษีที่ดีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จำลอง ชวนพลแก้ว. (2551). *หลักการเพิ่มผลผลิต*. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- เจษฎา สามารถ. (2564). *การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ*. การค้นคว้าอิสระ รม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์. (2560). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไผ่ไร่ อำเภอสว่างพรวน จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ. นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทองสุข ทองสา. (2558). *ความคิดเห็นของข้าราชการสรรพากรต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว จังหวัดสระแก้ว*. งานนิพนธ์ รม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นพพร ณะชัยพันธ์. (2550). *สถิติเบื้องต้นสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- นุริชา มาหิละ. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส*. สารนิพนธ์ รม. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ . (2542). *การสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) ในสังคมไทย*.

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

บังอร กันสุข. (2554). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลท่าแร่*.

วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สกลนคร.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ปธาน สุวรรณมงคล. (2558). *การบริหารงานภาครัฐกับการสร้างธรรมาภิบาล*.

กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า,

ประภาพร พืชผักหวาน. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ. การค้นคว้าอิสระ*

บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปัทมธิดา ชุ่มใจ. (2562). *ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร*

ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรภาค 2. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พิทยา บวรวัฒนา. (2556). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์

แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภัทรพร เกษสังข์. (2549). *การวิจัยทางการศึกษา*. เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

ภูติศ นอขุนทด. (2565). *หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารงานภาครัฐ. รายงานการวิจัย*.

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

รุ่งไพลิน บุญหล้า. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กร*

ปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. พระนครศรีอยุธยา:

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

วาสนา เมธาวรากุล. (2559). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของ*

เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบล

หนองปลิง อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. การค้นคว้าอิสระ ร.ม.

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2553) *การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ: การวิเคราะห์*

เปรียบเทียบตัวชี้วัด. กรุงเทพฯ: โฟร์เพช.

- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2555) การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ: การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด. กรุงเทพฯ: โฟร์เพช.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2559). 50 แนวคิด ตัวชี้วัด ตัวแบบของการบริหารจัดการ และการบริหารจัดการที่ยั่งยืน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โฟร์เพช.
- ศรัณย์ จิตตารีย์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ รบ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ศิริ ถิอาสา. (2557). เทคนิคการจัดการคุณภาพแนวใหม่: แนวคิด หลักการสู่การบริหารจัดการคุณภาพการศึกษา = Benchmarking, balanced scorecard and learn six sigma. (พิมพ์ครั้งที่ 2). มหาสารคาม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศิริพร สีสว่าง และคณะ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่าม่วง จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- สมคิด บางโม. (2558). องค์การและการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- _____. (2562). องค์การและการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2556). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ไทโยพัฒนาพานิช.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). การประเมินผลโครงการ. อุดรดิตถ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- สาคร บุญส่ง. (2557). ประสิทธิภาพในการจัดเก็บขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2554). เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- แสงชัย อภิชาติธนพัฒน์. (2555). หลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร. รายงานการอบรมหลักสูตรหลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย รุ่นที่ 4. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยรัฐธรรมนุญ สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ.

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551). *คู่มือการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อเสริมสร้างความเป็นเลิศในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). *คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating)*. กรุงเทพฯ: บริษัท พรีเมียร์ โพร จำกัด.
- อโนทัย ตรีวานิช. (2552). *สถิติธุรกิจ*. ขอนแก่น: สำนักพิมพ์ ขอนแก่นการพิมพ์.
- อรพรรณ นองสุข. (2566). *ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12*. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อริย์รัช แก้วเกาะสะบ้า. (2560). *หลักธรรมาภิบาลในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560*. กรุงเทพฯ: สำนักวิชาการ, สำนักงานสภาผู้แทนราษฎร.
- Adam Smith. (1776). *The Wealth of Nations*. W. strahan and T. Cadell, London.
- Alm, J. (2004). *Stamp duties in indian states a case for reform*. Washington, D.C.: World Bank.
- Best, J., & Kahn, J. V. (1993). *Research in Education* (7th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Christopher Hood. (1996). *A Public Management for All Season?*. Public Administration, Vol. 69. Blackwell Publishing Ltd.
- Greenwood, William T. et al. (1988). *Prepared under the Auspices of the Policy Studies Organization*. New York: Greenwood.
- Harold D, Koontz. (1972). *Analysis of Managerial Functions*. New York: McGraw-Hill Book.
- Herbert A. S. (1966). *Administrative Behavior*. New York: Macmillan.
- Likert, Rensis. (1987). "The Method of Constructing and Attitude Scale". In Reading in Fishbein, M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement* (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.
- LoveLock, H. C. (1996). *Managing Services*. New York: McGraw – Hill Book Company.
- Malhotra Naresh K, Mark Peterson (2006). *Basic Marketing Research: A Decision-Making Approach*. New Jersey: Prentice Hall, Second Edition.

- Millet, J. D. (1994). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: Mc Graw-Hill Book.
- OECD, (1991). *OECD Employment Outlook*. OECD , Paris.
- Suescun, R. (2004). *Raising revenue with transaction Taxes in Latin America (Electronic resource) : Or is it better to tax with the devil you know?*. Washington, D.C.: World Bank.
- Tam, J. M. (2004). Customer satisfaction, service quality, and perceived value: An integrative model. *Journal of Marketing Management*, 20(7/8), 897-917.
- Ved P. Nanda. (2003). *"The Geed Gevernance,"* Concept Revisited. University of Denver Sturm College of Law.

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๒๘๒



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาคริต ขาญจิตปรีชา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย

๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายศุภพร แก้วลา รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๔๔๒๖๔๒๓๑๖ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร ภาค ๑๐” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนวิสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายศุภพร แก้วลา โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๓๕๔๕ ๖๖๖๒

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๒๘๒



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม

อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์ไธสง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย

๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายศษพร แก้วลา รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๔๔๒๖๔๒๓๑๑๖ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **“ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร ภาค ๑๐”** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายศษพร แก้วลา โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๓๕๔๕ ๖๖๖๒

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๒๘๒



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม

อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย

๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายศุภพร แก้วลา รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๔๔๒๖๔๒๓๑๑๖ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **“ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร ภาค ๑๐”** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายศุภพร แก้วลา โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๓๕๔๕ ๖๖๖๒

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๒๘๒



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาวสายฝน แซมเพชร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย

๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายศุภพร แก้วลา รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๔๔๒๖๔๒๓๑๑๖ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร ภาค ๑๐” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายศุภพร แก้วลา โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๓๕๔๕ ๖๖๖๒

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๒๘๒



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางบุญญาพร สมรฤทธิ์ จันทระจิตร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย

๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายศุภพร แก้วลา รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๔๔๒๖๔๒๓๑๖๖ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **“ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร ภาค ๑๐”** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายศุภพร แก้วลา โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๓๕๔๕ ๖๖๖๒



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๕๒๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม

อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุมัติเคราะห้ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน สรรพากรภาค ๑๐

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายศษพร แก้วลา รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๔๔๒๖๔๒๓๑๑๖ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร ภาค ๑๐” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ทั้งนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอตกลงใช้เครื่องมือการวิจัย เพื่อหาความเชื่อมั่นในการศึกษาวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขออนุมัติเคราะห้ท่านอนุญาตให้นักศึกษาทำการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายศษพร แก้วลา โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๓๕๔๕ ๖๖๖๒



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๑๖๑๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตขอรับรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน สรรพากรภาค ๑๐

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายศุภพร แก้วลา รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๔๔๒๖๔๒๓๑๑๖ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร ภาค ๑๐” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขออนุญาตจากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายศุภพร แก้วลา โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๓๕๔๕ ๖๖๖๒

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชาคิต ชาญชิตปรีชา ตำแหน่ง รักษาการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง กรรมการบริหารหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น กรรมการบริหารหลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
4. นางสาวสายฝน แซ่มเพชร สรรพากรพื้นที่นครพนม
5. นางบุญญาพร สมรฤทธิ จันทระจิตร สรรพากรอำเภอเมืองนครพนม จังหวัด
นครพนม

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10” คำตอบจากแบบสอบถามฉบับนี้จะเก็บเป็นความลับ ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง จึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด
2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่
 - ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพากรภาค 10
 - ตอนที่ 3 ปัจจัยการบริหารองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10
 - ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10
 - ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
3. คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือด้วยดี

นายศษพร แก้วลา

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รุ่น 14

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือข้อความลงในช่องว่าง
ตามความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ไม่เกิน 30 ปี

☐ 2. 31 – 40 ปี

☐ 3. 41 – 50 ปี

☐ 4. มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์การทำงาน

☐ 1. 1–5 ปี

☐ 2. 6–10 ปี

☐ 3. 11–20 ปี

☐ 4. มากกว่า 20 ปี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. ไม่เกิน 15,000 บาท

☐ 2. 15,001–25,000 บาท

☐ 3. 25,001–30,000 บาท

☐ 4. มากกว่า 30,000 บาท

6. จังหวัดที่ปฏิบัติงาน

☐ 1. จังหวัดขอนแก่น

☐ 2. จังหวัดอุดรธานี

☐ 3. จังหวัดร้อยเอ็ด

☐ 4. จังหวัดกาฬสินธุ์

☐ 5. จังหวัดมหาสารคาม

☐ 6. จังหวัดสกลนคร

☐ 7. จังหวัดมุกดาหาร

☐ 8. จังหวัดเลย

☐ 9. จังหวัดหนองคาย

☐ 10. จังหวัดหนองบัวลำภู

☐ 11. จังหวัดนครพนม

☐ 12. จังหวัดบึงกาฬ

ตอนที่ 2 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพากร

ภาค 10

คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานของท่านว่ามีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ประเด็นข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
หลักนิติธรรม						
1	หน่วยงานของท่านบริหารงานตามอำนาจหน้าที่อย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
2	หน่วยงานของท่านมีการออกกฎระเบียบข้อบังคับทันต่อสถานการณ์เป็นที่ยอมรับของประชาชน					
3	หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์					
4	หน่วยงานของท่านได้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อกำกับดูแลการบริหารงานให้เป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมาย					
5	หน่วยงานของท่านได้ปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวกและรวดเร็วภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย					

ประเด็นข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
หลักนิติธรรม (ต่อ)						
6	หน่วยงานของท่านได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค					
7	หน่วยงานของท่านบริหารงานโดยคำนึงถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชน					
หลักคุณธรรม						
1	หน่วยงานของท่านบริหารงานโดยยึดหลักความถูกต้องและเที่ยงธรรม					
2	หน่วยงานของท่านบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตยึดมั่นในหลักคุณธรรมอันดีงาม					
3	การบริหารงานเป็นไปตามระเบียบวินัยและประมวลจริยธรรมโดยเคร่งครัด					
4	การบริหารงานของหน่วยงานของท่านปราศจากการทุจริตและผลประโยชน์ทับซ้อน					
5	หน่วยงานของท่านบริหารงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก					
หลักความโปร่งใส						
1	หน่วยงานของท่านได้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
2	หน่วยงานของท่านเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
3	หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน					

ประเด็นข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
หลักความโปร่งใส (ต่อ)						
4	หน่วยงานของท่านประกาศเผยแพร่ผลการประชุมให้ประชาชนได้รับทราบอยู่เสมอ					
5	หน่วยงานของท่านจัดทำแผนปฎิบัติการประชาสัมพันธ์ข้อมูลโครงการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
หลักการมีส่วนร่วม						
1	หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ประชาชนทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการบริหารงานของหน่วยงาน					
2	หน่วยงานของท่านจัดประชุมประชาคมเพื่อรับฟังปัญหาและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นประจำทุกปี					
3	หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบการบริหารงาน					
4	หน่วยงานของท่านจัดทำรายงานประจำปีเพื่อสรุปและประเมินผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ					
5	หน่วยงานของท่านเปิดช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นประจำทุกปี					
หลักความรับผิดชอบ						
1	บุคลากรหน่วยงานของท่านมีความตระหนักและสำนึกต่อหน้าที่ มุ่งมั่นเอาใจใส่ต่อการแก้ไขปัญหา					
2	บุคลากรหน่วยงานของท่านมีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่รับมอบหมายอย่างจริงจัง					
ประเด็นข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
หลักความรับผิดชอบ (ต่อ)						
3	หน่วยงานของท่านมีประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนผู้มาเสียภาษีด้วยความรวดเร็ว					
4	หน่วยงานของท่านสามารถประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยความรวดเร็ว					
5	หน่วยงานของท่านกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ นโยบาย และแผนงานที่ชัดเจน					
หลักความคุ้มค่า						
1	หน่วยงานของท่านบริหารงานได้ผลคุ้มค่ากับงบประมาณและค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม					
2	หน่วยงานของท่านใช้งบประมาณอย่างประหยัดและเหมาะสม					
3	หน่วยงานของท่านใช้ทรัพย์สินของทางราชการ คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม					
4	หน่วยงานของท่านจัดระบบการตรวจสอบควบคุมการใช้ทรัพยากรที่ชัดเจน					
5	หน่วยงานของท่านใช้วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่เหมาะสมและทันสมัย					

ตอนที่ 3 ปัจจัยการบริหารองค์การของหน่วยงานของสำนักงานสรรพากร

ภาค 10

คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารองค์การของหน่วยงานของท่าน ว่าอยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับปัจจัยการบริหารองค์การ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ประเด็นข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร						
1	หน่วยงานของท่านมีการแต่งตั้งบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับงาน					
2	หน่วยงานของท่านมีบุคลากรปฏิบัติงานเพียงพอ					
3	หน่วยงานของท่านกำหนดบทบาทหน้าที่และมอบหมายงานให้บุคลากรรับผิดชอบอย่างชัดเจนและตรงกับความรู้ความสามารถ					
4	หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาบุคลากรโดยการอบรมพัฒนาความรู้ พัฒนาทักษะเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง					
5	หน่วยงานของท่านได้ถ่ายทอดสอนงานให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ นอกเหนือจากสายงานที่ตนรับผิดชอบ					

ประเด็นข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		(5) มาก	(4)	(3) ปาน	(2)	(1) น้อย

		ที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	ที่สุด
ด้านงบประมาณ						
1	หน่วยงานของท่านมีการจัดสรร งบประมาณที่ เหมาะสมกับปริมาณงาน					
2	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการใช้จ่าย งบประมาณโดยคำนึงถึงความต้องการและ จำเป็นเร่งด่วน					
3	หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานโครงการ ต่าง ๆ					
4	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมตรวจสอบการใช้ จ่ายงบประมาณเพื่อให้เกิดความประหยัด คัดค้าน โปร่งใส					
ด้านวัสดุอุปกรณ์						
1	หน่วยงานของท่านมีการนำวัสดุอุปกรณ์ที่ ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน					
2	การเลือกใช้ติดตั้งอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ประชาชน โดยคำนึงถึงความปลอดภัย คุ้มค่า และประโยชน์ใช้สอย					
3	หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น เพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ					
4	หน่วยงานของท่านได้รับการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ ทันต่อการปฏิบัติงาน					
5	หน่วยงานของท่านมีการจัดซ่อมบำรุงรักษาวัสดุ อุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน					

ประเด็นข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการจัดการ						
1	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานตามภารกิจอย่างชัดเจน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน					
2	หน่วยงานของท่านมีการบริหารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จริง					
3	หน่วยงานของท่านกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องตามแผนที่กำหนดทุกครั้ง					
4	หน่วยงานของท่านได้ตรวจสอบการบริหารงานโดยให้รายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง					
ด้านคุณธรรมจริยธรรม						
1	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมในการนำหลักธรรมและจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต เสมอภาค และความเพียร มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่					
2	หน่วยงานของท่านสนับสนุนบุคลากรปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรับผิดชอบ เสียสละมีจิตสำนึกที่ดี					
3	หน่วยงานของท่านวางตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง					
4	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรมและกำหนดบทลงโทษอย่างชัดเจนสำหรับผู้ฝ่าฝืนหรือประพฤติผิด					
ประเด็นข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				

		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
ด้านวิธีการทำงาน						
1	หน่วยงานของท่านมีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิธีการหรือเทคนิคการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา					
2	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมบุคลากรอบรมวิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติงานที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง					
3	หน่วยงานของท่านมีการจัดการความรู้เกี่ยวกับเทคนิควิธีการให้สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้					
4	หน่วยงานของท่านมีการมุ่งมั่นปฏิบัติตามกฎระเบียบของราชการอย่างเคร่งครัด					

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของหน่วยงานของท่าน ว่ามีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ประเด็นข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น
-----------------	------------------

		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
หลักความเป็นธรรม						
1	ลักษณะของการจัดเก็บภาษีมีความเสมอภาคเป็นธรรม					
2	กฎหมายระเบียบและคำสั่งในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติ					
3	พนักงานผู้จัดเก็บภาษีมีการติดตามเร่งรัดการจัดเก็บภาษี					
4	พนักงานผู้จัดเก็บภาษีมีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานด้วยจิตบริการ					
5	โครงสร้างภาษีเป็นธรรม เข้าใจง่าย					
6	โครงสร้างภาษีสอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน					
7	หน่วยงานของท่าน มีการเรียกเก็บภาษีอย่างเที่ยงตรง เป็นธรรม ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใด					
8	หน่วยงานของท่านมีการติดตามทวงถามเมื่อพ้นกำหนดชำระภาษีจากผู้ที่ไม่ชำระภาษีตามกำหนดด้วย					
หลักความแน่นอน						
1	ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับภาษี มีความรัดกุมต่อการควบคุมตรวจสอบ					
2	กฎหมายระเบียบและคำสั่งในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี มีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน					
3	หน่วยงานของท่านจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนวิธีการชำระภาษีที่ชัดเจน					

ประเด็นข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น
-----------------	------------------

		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
หลักความแน่นอน (ต่อ)						
4	โครงสร้างภาษีสามารถแก้ไขและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นไป					
5	กำหนด วัน เวลา ในการชำระภาษีมีความแน่นอนชัดเจน					
6	อัตราภาษีที่กำหนดมีความชัดเจน					
7	หน่วยงานของท่านมีการแจ้งให้ผู้ต้องเสียภาษีทราบในพื้นที่อย่างจริงจังก่อนล่วงหน้าก่อนถึงกำหนดชำระทุกปี					
หลักความสะดวก						
1	ลักษณะของกฎหมายภาษีสะดวกต่อความเข้าใจในการประเมินภาษี					
2	หน่วยงานของท่านจัดอัตรากำลังพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอย่างเพียงพอ					
3	พนักงานผู้จัดเก็บภาษีมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายภาษี					
4	พนักงานผู้จัดเก็บภาษีออกไปรับบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่					
5	มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้อำนวยความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องในการชำระภาษี					
6	แบบฟอร์มในการชำระภาษี ง่าย และสะดวกต่อการชำระภาษี					
7	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของท่านได้มีการเตรียมเอกสาร เช่น แบบพิมพ์ใบเสร็จรับเงินคำร้องต่างๆ ไว้พร้อมและเพียงพอในการบริการจัดเก็บภาษี					
ประเด็นข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				

		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
หลักความสะดวก (ต่อ)						
8	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของท่านมีการแนะนำในการกรอกเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษี					
9	การชำระภาษีที่หน่วยงานของท่าน ง่ายและสะดวกรวดเร็ว					
หลักความประหยัด						
1	การวางแผนการจัดเก็บภาษีมีการวางแผนล่วงหน้า มีระยะเวลาที่แน่นอน					
2	การประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดเก็บภาษีอย่างทั่วถึง					
3	โครงสร้างภาษีสามารถลดความซับซ้อนของการจัดเก็บภาษี					
4	มีการจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเรื่องภาษีแก่ผู้ประกอบการ					

คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง โปรดระบุ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ง
ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	คุณลักษณะส่วนบุคคล	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			
1	เพศ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	อายุ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	ประสบการณ์การทำงาน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
6	จังหวัดที่ปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 2 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพากร

ภาค 10

ข้อ	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			
หลักนิติธรรม									
1	หน่วยงานของท่านบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ อย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	หน่วยงานของท่านมีการออกกฎระเบียบข้อบังคับทันต่อสถานการณ์เป็นที่ยอมรับของประชาชน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	หน่วยงานของท่านได้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อกำกับดูแลการบริหารงานให้เป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมาย	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ข้อ	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			

หลักนิติธรรม (ต่อ)

5	หน่วยงานของท่านได้ปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวกและรวดเร็วภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
6	หน่วยงานของท่านได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
7	หน่วยงานของท่านบริหารงานโดยคำนึงถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

หลักคุณธรรม

1	หน่วยงานของท่านบริหาร งานโดยยึดหลักความถูกต้องและเที่ยงธรรม	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	หน่วยงานของท่านบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตยึดมั่นในหลักคุณธรรมอันดีงาม	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	การบริหารงานเป็นไปตามระเบียบวินัยและประมวลจริยธรรมโดยเคร่งครัด	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	การบริหารงานของ หน่วยงานของท่านปราศจากการทุจริตและผลประโยชน์ทับซ้อน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	หน่วยงานของท่านบริหารงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ข้อ	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			

หลักความโปร่งใส

1	หน่วยงานของท่านได้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ใช้ได้
2	หน่วยงานของท่านเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ใช้ได้
3	หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ใช้ได้
4	หน่วยงานของท่านประกาศเผยแพร่ผลการประชุมให้ประชาชนได้รับทราบอยู่เสมอ	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ใช้ได้
5	หน่วยงานของท่านจัดทำแผนป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลโครงการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ใช้ได้

หลักการมีส่วนร่วม

1	หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ประชาชนทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการบริหารงานของหน่วยงาน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	หน่วยงานของท่านจัดประชุมประชาคมเพื่อรับฟังปัญหาและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นประจำทุกปี	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบการบริหารงาน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	หน่วยงานของท่านจัดทำรายงานประจำปีเพื่อสรุปและประเมินผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ข้อ	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			

หลักการมีส่วนร่วม (ต่อ)

5	หน่วยงานของท่านเปิดช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นประจำทุกปี	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
---	--	----	----	----	----	----	------	------	--------

หลักความรับผิดชอบ

1	บุคลากรหน่วยงานของท่านมีความตระหนักและสำนึกต่อหน้าที่ มุ่งมั่นเอาใจใส่ต่อการแก้ไขปัญหา	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	บุคลากรหน่วยงานของท่านมีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่รับมอบหมายอย่างจริงจัง	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	หน่วยงานของท่านมีประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนผู้มาเสียภาษีด้วยความรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	หน่วยงานของท่านสามารถประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยความรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	หน่วยงานของท่านกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ นโยบาย และแผนงานที่ชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

หลักความคุ้มค่า

1	หน่วยงานของท่านบริหารงานได้ผลคุ้มค่ากับงบประมาณและค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	หน่วยงานของท่านใช้งบประมาณอย่างประหยัดและเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ข้อ	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			

หลักความคุ้มค่า (ต่อ)

3	หน่วยงานของท่านใช้ทรัพย์สินของทางราชการคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	หน่วยงานของท่านจัดระบบการตรวจสอบควบคุมการใช้ทรัพยากรที่ชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	หน่วยงานของท่านใช้วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่เหมาะสมและทันสมัย	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ปัจจัยการบริหารองค์การของหน่วยงานของสำนักงานสรรพากร

ภาค 10

ข้อ	ปัจจัยการบริหารองค์การ	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			
ด้านบุคลากร									
1	หน่วยงานของท่านมีการแต่งตั้งบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับงาน	+1	+1	+1	-1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	หน่วยงานของท่านมีบุคลากรปฏิบัติงานเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	หน่วยงานของท่านกำหนดบทบาทหน้าที่และมอบหมายงานให้บุคลากรรับผิดชอบอย่างชัดเจนและตรงกับความรู้ความสามารถ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาบุคลากรโดยการอบรมพัฒนาความรู้ พัฒนาทักษะเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ปัจจัยการบริหารองค์การ	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			

ด้านบุคลากร (ต่อ)									
5	หน่วยงานของท่านได้ถ่ายทอดสอนงานให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ นอกเหนือจากสายงานที่ตนรับผิดชอบ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
ด้านงบประมาณ									
1	หน่วยงานของท่านมีการจัดสรร งบประมาณที่เหมาะสมกับปริมาณงาน	+1	+1	+1	-1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณโดยคำนึงถึงความต้องการและจำเป็นเร่งด่วน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานโครงการต่าง ๆ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อให้เกิดความประหยัด คุ่มค่า โปร่งใส	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
ด้านวัสดุอุปกรณ์									
1	หน่วยงานของท่านมีการนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	+1	+1	+1	-1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	การเลือกใช้ติดตั้งอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงความปลอดภัย คุ่มค่า และประโยชน์ใช้สอย	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	หน่วยงานของท่านได้รับการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ทันต่อการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
ข้อ	ปัจจัยการบริหารองค์การ	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			

ด้านวัสดุอุปกรณ์ (ต่อ)

5	หน่วยงานของท่านมีการจัดซ่อมบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
---	---	----	----	----	----	----	------	------	--------

ด้านการจัดการ

1	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานตามภารกิจอย่างชัดเจน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	-1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	หน่วยงานของท่านมีการบริหารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จริง	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	หน่วยงานของท่านกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องตามแผนที่กำหนดทุกครั้ง	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	หน่วยงานของท่านได้ตรวจสอบการบริหารงานโดยให้รายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ด้านคุณธรรมจริยธรรม

1	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมในการนำหลักธรรมและจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต เสมอภาค และความเพียร มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่	+1	+1	+1	-1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	หน่วยงานของท่านสนับสนุนบุคลากรปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรับผิดชอบ เสียสละมีจิตสำนึกที่ดี	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ปัจจัยการบริหารองค์การ	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			

ด้านคุณธรรมจริยธรรม (ต่อ)									
3	หน่วยงานของท่านวางตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรมและกำหนดบทลงโทษอย่างชัดเจนสำหรับผู้ฝ่าฝืนหรือประพฤติผิด	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
ด้านวิธีการทำงาน									
1	หน่วยงานของท่านมีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิธีการหรือเทคนิคการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา	+1	+1	+1	-1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมบุคลากรอบรมวิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติงานที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	หน่วยงานของท่านมีการจัดการความรู้เกี่ยวกับเทคนิควิธีการให้สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	หน่วยงานของท่านมีการมุ่งมั่นปฏิบัติตามกฎระเบียบของราชการอย่างเคร่งครัด	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

ข้อ	ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			
หลักความเป็นธรรม									
1	ลักษณะของการจัดเก็บภาษีมีความเสมอภาคเป็นธรรม	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	กฎหมายระเบียบและคำสั่งในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	พนักงานผู้จัดเก็บภาษีมีการติดตามเร่งรัดการจัดเก็บภาษี	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	พนักงานผู้จัดเก็บภาษีมีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานด้วยจิตบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	โครงสร้างภาษีเป็นธรรม เข้าใจง่าย	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
6	โครงสร้างภาษีสอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
7	หน่วยงานของท่าน มีการเรียกเก็บภาษีอย่างเที่ยงตรง เป็นธรรม ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใด	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
8	หน่วยงานของท่านมีการติดตามทวงถามเมื่อพ้นกำหนดชำระภาษีจากผู้ที่ไม่ชำระภาษีตามกำหนดด้วย	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
หลักความแน่นอน									
1	ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับภาษี มีความรัดกุมต่อการควบคุมตรวจสอบ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	กฎหมายระเบียบและคำสั่งในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี มีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
ข้อ	ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			

หลักความแน่นอน (ต่อ)

3	หน่วยงานของท่านจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนวิธีการชำระภาษีที่ชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	โครงสร้างภาษีสามารถแก้ไขและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นไป	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	กำหนด วัน เวลา ในการชำระภาษีมีความแน่นอนชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
6	อัตราภาษีที่กำหนดมีความชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
7	หน่วยงานของท่านมีการแจ้งให้ผู้ต้องเสียภาษีทราบในพื้นที่อย่างจริงจังล่วงหน้าก่อนถึงกำหนดชำระทุกปี	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

หลักความสะดวก

1	ลักษณะของกฎหมายภาษีสะดวกต่อความเข้าใจในการประเมินภาษี	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	หน่วยงานของท่านจัดอัตรากำลังพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอย่างเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	พนักงานผู้จัดเก็บภาษีมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายภาษี	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	พนักงานผู้จัดเก็บภาษีออกไปรับบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องในการชำระภาษี	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
6	แบบฟอร์มในการชำระภาษี ง่าย และสะดวกต่อการชำระภาษี	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			

หลักความสะดวก (ต่อ)

7	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของท่านได้มีการเตรียมเอกสาร เช่น แบบพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน คำร้องต่างๆ ไว้พร้อมและเพียงพอในการบริการจัดเก็บภาษี	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
8	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของท่านมีการแนะนำในการกรอกเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษี	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
9	การชำระภาษีที่หน่วยงานของท่าน ง่ายและสะดวกรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

หลักความประหยัด

1	การวางแผนการจัดเก็บภาษีมีการวางแผนล่วงหน้า มีระยะเวลาที่แน่นอน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	การประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดเก็บภาษีอย่างทั่วถึง	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	โครงสร้างภาษีสามารถลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บภาษี	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	มีการจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเรื่องภาษีแก่ผู้ประกอบการ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง โปรดระบุ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5			
ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง โปรดระบุ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	

ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

แบบสอบถาม		ค่าความเชื่อมั่น	แปลผล
1.	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพากรภาค 10	.856	ใช้ได้
	1.1 หลักนิติธรรม	.793	ใช้ได้
	1.2 หลักคุณธรรม	.738	ใช้ได้
	1.3 หลักความโปร่งใส	.785	ใช้ได้
	1.4 หลักการมีส่วนร่วม	.766	ใช้ได้
	1.5 หลักความรับผิดชอบ	.805	ใช้ได้
	1.6 หลักความคุ้มค่า	.859	ใช้ได้
2.	ปัจจัยการบริหารองค์การของสำนักงานสรรพากรภาค 10	.916	ใช้ได้
	2.1 บุคลากร	.793	ใช้ได้
	2.2 งบประมาณ	.738	ใช้ได้
	2.3 วัสดุอุปกรณ์	.785	ใช้ได้
	2.4 การจัดการ	.766	ใช้ได้
	2.5 คุณธรรมจริยธรรม	.805	ใช้ได้
	2.6 วิธีการทำงาน	.859	ใช้ได้
3.	ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10	.897	ใช้ได้
	3.1 หลักความเป็นธรรม	.799	ใช้ได้
	3.2 หลักความแน่นอน	.740	ใช้ได้
	3.3 หลักความสะดวก	.862	ใช้ได้
	3.4 หลักความประหยัด	.809	ใช้ได้
ภาพรวมทั้งหมด		.869	ใช้ได้

ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

ตอนที่ 2 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานสรรพากรภาค 10

ข้อ	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	ค่าอำนาจ จำแนก	แปลผล
หลักนิติธรรม			
1	หน่วยงานของท่านบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ อย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	.398	ใช้ได้
2	หน่วยงานของท่านมีการออกกฎระเบียบข้อบังคับทันต่อสถานการณ์เป็นที่ยอมรับของประชาชน	.456	ใช้ได้
3	หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์	.431	ใช้ได้
4	หน่วยงานของท่านได้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อกำกับดูแลการบริหารงานให้เป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมาย	.413	ใช้ได้
5	หน่วยงานของท่านได้ปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวกและรวดเร็วภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย	.411	ใช้ได้
6	หน่วยงานของท่านได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของประชาชนด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค	.376	ใช้ได้
7	หน่วยงานของท่านบริหารงานโดยคำนึงถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	.402	ใช้ได้
หลักคุณธรรม			
1	หน่วยงานของท่านบริหาร งานโดยยึดหลักความถูกต้องและเที่ยงธรรม	.390	ใช้ได้
2	หน่วยงานของท่านบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตยึดมั่นในหลักคุณธรรมอันดีงาม	.458	ใช้ได้
ข้อ	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	ค่าอำนาจ จำแนก	แปลผล

หลักคุณธรรม (ต่อ)			
3	การบริหารงานเป็นไปตามระเบียบวินัยและประมวลจริยธรรมโดยเคร่งครัด	.512	ใช้ได้
4	การบริหารงานของ หน่วยงานของท่านปราศจากการทุจริตและผลประโยชน์ทับซ้อน	.534	ใช้ได้
5	หน่วยงานของท่านบริหารงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก	.557	ใช้ได้
หลักความโปร่งใส			
1	หน่วยงานของท่านได้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	.566	ใช้ได้
2	หน่วยงานของท่านเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	.489	ใช้ได้
3	หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน	.485	ใช้ได้
4	หน่วยงานของท่านประกาศเผยแพร่ผลการประชุมให้ประชาชนได้รับทราบอยู่เสมอ	.459	ใช้ได้
5	หน่วยงานของท่านจัดทำแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลโครงการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	.436	ใช้ได้
หลักการมีส่วนร่วม			
1	หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ประชาชนทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการบริหารงานของหน่วยงาน	.553	ใช้ได้
2	หน่วยงานของท่านจัดประชุมประชาคมเพื่อรับฟังปัญหาและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นประจำทุกปี	.455	ใช้ได้
3	หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบการบริหารงาน	.443	ใช้ได้
ข้อ	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	ค่าอำนาจจำแนก	แปลผล

หลักการมีส่วนร่วม (ต่อ)			
4	หน่วยงานของท่านจัดทำรายงานประจำปีเพื่อสรุปและประเมินผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ	.455	ใช้ได้
5	หน่วยงานของท่านเปิดช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นประจำทุกปี	.369	ใช้ได้
หลักความรับผิดชอบ			
1	บุคลากรหน่วยงานของท่านมีความตระหนักและสำนึกต่อหน้าที่ มุ่งมั่นเอาใจใส่ต่อการแก้ไขปัญหา	.469	ใช้ได้
2	บุคลากรหน่วยงานของท่านมีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่รับมอบหมายอย่างจริงจัง	.467	ใช้ได้
3	หน่วยงานของท่านมีประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนผู้มาเสียภาษีด้วยความรวดเร็ว	.416	ใช้ได้
4	หน่วยงานของท่านสามารถประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยความรวดเร็ว	.447	ใช้ได้
5	หน่วยงานของท่านกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ นโยบาย และแผนงานที่ชัดเจน	.404	ใช้ได้
หลักความคุ้มค่า			
1	หน่วยงานของท่านบริหารงานได้ผลคุ้มค่ากับงบประมาณและค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม	.405	ใช้ได้
2	หน่วยงานของท่านใช้งบประมาณอย่างประหยัดและเหมาะสม	.506	ใช้ได้
3	หน่วยงานของท่านใช้ทรัพย์สินของทางราชการคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม	.508	ใช้ได้
ข้อ	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	ค่าอำนาจ จำแนก	แปลผล

หลักความคุ้มค่า (ต่อ)			
4	หน่วยงานของท่านจัดระบบการตรวจสอบควบคุมการใช้ทรัพยากรที่ชัดเจน	.531	ใช้ได้
5	หน่วยงานของท่านใช้วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่เหมาะสมและทันสมัย	.642	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ปัจจัยการบริหารองค์การของหน่วยงานของสำนักงานสรรพากรภาค 10

ข้อ	ปัจจัยทางการบริหารองค์การ	ค่าอำนาจ จำแนก	แปลผล
ด้านบุคลากร			
1	หน่วยงานของท่านมีการแต่งตั้งบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับงาน	.517	ใช้ได้
2	หน่วยงานของท่านมีบุคลากรปฏิบัติงานเพียงพอ	.420	ใช้ได้
3	หน่วยงานของท่านกำหนดบทบาทหน้าที่และมอบหมายงานให้บุคลากรรับผิดชอบอย่างชัดเจนและตรงกับความรู้ความสามารถ	.443	ใช้ได้
4	หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาบุคลากรโดยการอบรมพัฒนาความรู้ พัฒนาทักษะเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง	.450	ใช้ได้
5	หน่วยงานของท่านได้ถ่ายทอดสอนงานให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ นอกเหนือจากสายงานที่ตนรับผิดชอบ	.367	ใช้ได้
ด้านงบประมาณ			
1	หน่วยงานของท่านมีการจัดสรร งบประมาณที่เหมาะสมกับปริมาณงาน	.413	ใช้ได้
2	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณโดยคำนึงถึงความต้องการและจำเป็นเร่งด่วน	.576	ใช้ได้
ข้อ	ปัจจัยทางการบริหารองค์การ	ค่าอำนาจ จำแนก	แปลผล

ด้านงบประมาณ (ต่อ)			
3	หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานโครงการต่าง ๆ	.391	ใช้ได้
4	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อให้เกิดความประหยัด คัดค้าน ค่า โปรงใส	.450	ใช้ได้
ด้านวัสดุอุปกรณ์			
1	หน่วยงานของท่านมีการนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	.728	ใช้ได้
2	การเลือกใช้ติดตั้งอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงความปลอดภัย คัดค้าน ค่า และประโยชน์ใช้สอย	.407	ใช้ได้
3	หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ	.495	ใช้ได้
4	หน่วยงานของท่านได้รับการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ทันต่อการปฏิบัติงาน	.396	ใช้ได้
5	หน่วยงานของท่านมีการจัดซ่อมบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	.276	ใช้ได้
ด้านการจัดการ			
1	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานตามภารกิจอย่างชัดเจน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน	.597	ใช้ได้
2	หน่วยงานของท่านมีการบริหารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จริง	.649	ใช้ได้
3	หน่วยงานของท่านกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องตามแผนที่กำหนดทุกครั้ง	.711	ใช้ได้
4	หน่วยงานของท่านได้ตรวจสอบการบริหารงานโดยให้รายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	.507	ใช้ได้
ข้อ	ปัจจัยทางการบริหารองค์การ	ค่าอำนาจ จำแนก	แปลผล

ด้านคุณธรรมจริยธรรม			
1	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมในการนำหลักธรรมและจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต เสมอภาค และความเพียรมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่	.615	ใช้ได้
2	หน่วยงานของท่านสนับสนุนบุคลากรปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรับผิดชอบ เสียสละมีจิตสำนึกที่ดี	.552	ใช้ได้
3	หน่วยงานของท่านวางตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง	.812	ใช้ได้
4	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรมและกำหนดบทลงโทษอย่างชัดเจนสำหรับผู้ฝ่าฝืนหรือประพฤติดี	.635	ใช้ได้
ด้านวิธีการทำงาน			
1	หน่วยงานของท่านมีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิธีการหรือเทคนิคการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา	.856	ใช้ได้
2	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมบุคลากรอบรมวิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติงานที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง	.622	ใช้ได้
3	หน่วยงานของท่านมีการจัดการความรู้เกี่ยวกับเทคนิควิธีการให้สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้	.661	ใช้ได้
4	หน่วยงานของท่านมีการมุ่งมั่นปฏิบัติตามกฎระเบียบของราชการอย่างเคร่งครัด	.748	ใช้ได้

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 10

ข้อ	ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี	ค่าอำนาจ จำแนก	แปลผล
หลักความเป็นธรรม			
1	ลักษณะของการจัดเก็บภาษีมีความเสมอภาคเป็นธรรม	.557	ใช้ได้
2	กฎหมายระเบียบและคำสั่งในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติ	.403	ใช้ได้
3	พนักงานผู้จัดเก็บภาษีมีการติดตามเร่งรัดการจัดเก็บภาษี	.661	ใช้ได้
4	พนักงานผู้จัดเก็บภาษีมีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานด้วยจิตบริการ	.782	ใช้ได้
5	โครงสร้างภาษีเป็นธรรม เข้าใจง่าย	.384	ใช้ได้
6	โครงสร้างภาษีสอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน	.409	ใช้ได้
7	หน่วยงานของท่าน มีการเรียกเก็บภาษีอย่างเที่ยงตรง เป็นธรรม ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใด	.416	ใช้ได้
8	หน่วยงานของท่านมีการติดตามทวงถามเมื่อพ้นกำหนดชำระภาษีจากผู้ที่ไม่ชำระภาษีตามกำหนดด้วย	.433	ใช้ได้
หลักความแน่นอน			
1	ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับภาษี มีความรัดกุมต่อการควบคุมตรวจสอบ	.424	ใช้ได้
2	กฎหมายระเบียบและคำสั่งในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี มีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน	.455	ใช้ได้
3	หน่วยงานของท่านจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนวิธีการชำระภาษีที่ชัดเจน	.602	ใช้ได้
4	โครงสร้างภาษีสามารถแก้ไขและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นไป	.560	ใช้ได้
5	กำหนด วัน เวลา ในการชำระภาษีมีความแน่นอนชัดเจน	.681	ใช้ได้
6	อัตราภาษีที่กำหนดมีความชัดเจน	.497	ใช้ได้
ข้อ	ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี	ค่าอำนาจ จำแนก	แปลผล

หลักความแน่นอน (ต่อ)			
7	หน่วยงานของท่านมีการแจ้งให้ผู้ต้องเสียภาษีทราบในพื้นที่อย่างจริงจังล่วงหน้าก่อนถึงกำหนดชำระทุกปี	.449	ใช้ได้
หลักความสะดวก			
1	ลักษณะของกฎหมายภาษีสะดวกต่อความเข้าใจในการประเมินภาษี	.717	ใช้ได้
2	หน่วยงานของท่านจัดอัตราค่าลงพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอย่างเพียงพอ	.843	ใช้ได้
3	พนักงานผู้จัดเก็บภาษีมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายภาษี	.710	ใช้ได้
4	พนักงานผู้จัดเก็บภาษีออกไปรับบริการชำระภาษีนอกสถานที่	.484	ใช้ได้
5	มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้อำนาจความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องในการชำระภาษี	.648	ใช้ได้
6	แบบฟอร์มในการชำระภาษี ง่าย และสะดวกต่อการชำระภาษี	.771	ใช้ได้
7	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของท่านได้มีการเตรียมเอกสาร เช่น แบบพิมพ์ใบเสร็จรับเงินคำร้องต่างๆ ไว้พร้อมและเพียงพอในการบริการจัดเก็บภาษี	.522	ใช้ได้
8	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของท่านมีการแนะนำในการกรอกเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษี	.722	ใช้ได้
9	การชำระภาษีที่หน่วยงานของท่าน ง่ายและสะดวกรวดเร็ว	.598	ใช้ได้

ข้อ	ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี	ค่าอำนาจ จำแนก	แปลผล
-----	---------------------------	-------------------	-------

หลักความประหยัด			
1	การวางแผนการจัดเก็บภาษีมีการวางแผนล่วงหน้า มีระยะเวลาที่แน่นอน	.690	ใช้ได้
2	การประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดเก็บภาษีอย่างทั่วถึง	.703	ใช้ได้
3	โครงสร้างภาษีสามารถลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บภาษี	.644	ใช้ได้
4	มีการจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเรื่องภาษีแก่ผู้ประกอบการ	.812	ใช้ได้

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายศษพร แก้วลา
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 13 เดือน เมษายน พ.ศ. 2530
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 686/345 ซอย 13 ตำบล ธาตุเชิงชุม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัด สกลนคร 47000 โทรศัพท์ 093 5456662
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิชาการภาษีปฏิบัติการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 48000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2536	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสกลราชวิทยานุกูล อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัด สกลนคร
พ.ศ. 2539	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสกลราชวิทยานุกูล อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัด สกลนคร
พ.ศ. 2543	ปริญญาเศรษฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเอกเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2561 ถึงปัจจุบัน	รับราชการเป็นข้าราชการพลเรือนสามัญ