

การพัฒนาระบบการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างด้วยนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ ของกรมสรรพากร

Development of the Tax Debt Collection System Using Artificial Intelligence Innovation of the Revenue Department

ภัทรพล เพ็งแจ่ม¹ สมพงษ์ พิพัฒน์เอกสกุล² นภัทร์ แก้วนาค³

Phattaraphon Phengcham¹ Sompong Phipataeksakul² Naputr Kaewnak³

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างของกรมสรรพากร (2) พัฒนาระบบการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพ และ (3) เพื่อพัฒนาระบบการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างด้วยระบบนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ของกรมสรรพากร เป็นการวิจัยผสมผสาน ระหว่างเชิงปริมาณ ด้วยวิธีการสอบถามและเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อย โดยมีกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณจำนวน 400 คน เป็นผู้มีหนี้ภาษีค้างกับทางกรมสรรพากร และมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 คน และผู้ร่วมสนทนากลุ่ม จำนวน 7 คน รวมทั้งสิ้น 416 คน

ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและภาษีอากร สภาพการณ์ทางเศรษฐกิจความไม่ยุติธรรมในการเสียภาษีอากร ช่องโหว่ของกฎหมาย และบทบัญญัติและบทลงโทษของกฎหมายภาษีอากร

2. องค์ประกอบที่สำคัญต่อการพัฒนาระบบการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างด้วยระบบเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของกรมสรรพากร ได้แก่ 1) ปัญหาและอุปสรรคของระบบจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้าง 2) แนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของระบบจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้าง 3) ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างของกรมสรรพากร 4) การพัฒนาระบบจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้าง และ 5) การนำนวัตกรรมระบบจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้าง

3. การพัฒนาระบบการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างด้วยระบบเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของกรมสรรพากร ได้แก่ 1) ความสำนึกในหน้าที่ของการเสียภาษีอากร 2) ลักษณะของกฎหมายเกี่ยวกับ

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารภาครัฐ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Student Master Degree in Innovative Public Administration Rejamangala University of Technology Suvarnabhumi

² ผศ.ดร. ประจำคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Lecturer Dr. in Innovative Public Administration Rejamangala University of Technology Suvarnabhumi

³ พล.อ.ต.ดร. ประจำคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Air Chief Marshal Dr, in Innovative Public Administration Rejamangala University of Technology Suvarnabhumi

ภาษีอากร 3) ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี 4) บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับภาษีอากร 5) โครงสร้างภาษีอากร และ 6) การนำนวัตกรรมระบบการจัดเก็บภาษีอากรต่างมาใช้

คำสำคัญ : การจัดเก็บหนี้ ภาษีอากรต่าง นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์

Abstract

The purposes of this research were: (1) to study factors affecting the collection of outstanding tax debts of the Revenue Department, (2) to develop the process for collecting outstanding tax debts of the Revenue Department to be efficient, and (3) to develop a debt collection system. Overdue taxes with the Revenue Department's artificial intelligence Innovation system It combines quantitative and qualitative research methods using in-depth interviews and small group discussions, with a quantitative sample of 400 people who have outstanding tax debt with the Revenue Department. There were 9 key informants and 7 group discussion participants, totaling 416 people.

The results of the research found that

1. Factors affecting the collection of outstanding tax debts by the Revenue Department include knowledge and understanding of laws and taxes. Economic circumstances, unfairness in taxation Loopholes in the law, and the provisions and penalties of the tax law.

2. Important elements for the development of the system for collecting outstanding tax debts using artificial intelligence technology of the Revenue Department include: 1) problems and obstacles of the system for collecting outstanding tax debts 2) guidelines or methods for solving problems and obstacles in the system for collecting outstanding tax debts; 3) factors affecting the collection of outstanding tax debts of the Revenue Department; 4) developing a system for collecting outstanding tax debts; and 5) introducing innovative systems for collecting outstanding tax debts. Collecting outstanding tax debts and

3. Developing a system for collecting outstanding tax debts with the Revenue Department's artificial intelligence technology system, including 1) awareness of the duty of paying taxes 2) characteristics of tax laws 3) efficiency of tax collector employees, 4) an atmosphere that is conducive to compliance with tax laws, 5) tax structure, and 6) the adoption of innovative tax collection systems.

Keywords: The Tax Debt Collection, Tax Debt, Artificial Intelligence Innovation

บทนำ

กรมสรรพากร เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง ที่ก่อตั้งในสมัยรัชกาลที่ 5 เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2433 กรมสรรพากร มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้และฐานการบริโภคภายในประเทศ ตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาล เพื่อนำมาใช้พัฒนาประเทศได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสตมป์ และภาษีการรับมรดก โดยกรมสรรพากรจะแบ่งการดูแลเป็นแต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เพื่อให้สามารถควบคุมดูแลได้ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยสำนักงานสรรพากรแต่ละพื้นที่จะมีบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร การสำรวจ การไต่สวน และดำเนินการเกี่ยวกับ การเร่งรัดภาษีอากรค้าง การให้คำปรึกษาแก่ผู้เสียภาษี การตรวจสอบและประเมินเรียกเก็บภาษีเพิ่มเติม การตรวจปฏิบัติการ การพิจารณาการคืนภาษี ดำเนินคดีภาษีอากรกรณีการออกหรือใช้ใบกำกับภาษีโดยไม่มีสิทธิและภาษีคนต่างด้าวและรับเรื่อง การอุทธรณ์ภาษีอากร บันทึกข้อมูลภาษีอากรด้วยระบบคอมพิวเตอร์รวมทั้งการให้บริการ จด เลิก เปลี่ยนแปลง เกี่ยวกับทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ กำกับดูแลการปฏิบัติงานของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในท้องที่เกี่ยวกับการรับชำระภาษีอากร (กรมสรรพากร, 2565)

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงการคลังที่มีบทบาทสำคัญในการจัดเก็บภาษีอากร เพื่อสร้างรายได้ให้แก่รัฐบาลสำหรับการบริหารและพัฒนาประเทศ ภาษีอากรไม่เพียงแต่เป็นแหล่งที่มาของงบประมาณแผ่นดิน แต่ยังเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐในการกระจายรายได้ จัดสวัสดิการสังคม และรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม กรมสรรพากรเผชิญกับปัญหาการคงค้างของหนี้ภาษีอากร ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้และเสถียรภาพทางการเงินของประเทศ ปัญหาหนี้ภาษีอากรค้างเกิดจากหลายปัจจัย โดยสามารถแบ่งออกเป็นสองกลุ่มหลักได้แก่ ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอกประกอบด้วยภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวน การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล และสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด เช่น การระบาดของโควิด-19 ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจและประชาชนมีความสามารถในการชำระภาษีลดลง ขณะที่ปัจจัยภายในเกิดจากพฤติกรรมของผู้เสียภาษีเอง เช่น การใช้จ่ายที่เกินตัว และการขาดสภาพคล่องทางการเงิน (มสารัตน์ หรือสิทธิเดช เจริญ, 2562) ส่งผลให้จำนวนหนี้ภาษีค้างสะสมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จากข้อมูลของกรมสรรพากร พบว่าการจัดเก็บภาษีในปัจจุบันยังมีข้อจำกัด โดยเฉพาะด้านช่องทางการชำระหนี้ภาษีที่กำหนดให้ผู้เสียภาษีต้องดำเนินการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเท่านั้น ซึ่งสร้างความไม่สะดวกแก่ผู้เสียภาษีและส่งผลให้ยอดหนี้ค้างสะสมเพิ่มขึ้น ในปีงบประมาณ 2565 พบว่ามีหนี้ภาษีค้างในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 2 จำนวน 11,571 ราย คิดเป็นมูลค่า 4,731.68 ล้านบาท (Ministry of Finance, 2020) กรมสรรพากรได้ดำเนินมาตรการต่าง ๆ ในการเร่งรัดหนี้ภาษี เช่น การส่งหนังสือแจ้งเตือน การยึดและอายัดทรัพย์สิน และการดำเนินคดีตามกฎหมาย (Wing & Zhang, 2010) อย่างไรก็ตาม มาตรการเหล่านี้ยังมีข้อจำกัดในการบริหารจัดการ

และขาดประสิทธิภาพในกระบวนการติดตามและจัดเก็บหนี้ภาษีอย่างเป็นระบบ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการพัฒนาระบบการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างโดยใช้นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลภาษีอากรของผู้เสียภาษี คาดการณ์แนวโน้มการค้างชำระ และพัฒนากลไกการติดตามหนี้ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี AI จะช่วยให้กรมสรรพากรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บหนี้ภาษี ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มโอกาสในการจัดเก็บรายได้ของรัฐให้มีความต่อเนื่องและเป็นระบบ

งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นไปที่การศึกษาแนวทางพัฒนาระบบจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างด้วยนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ของกรมสรรพากร เพื่อเป็นต้นแบบในการแก้ไขปัญหาหนี้ภาษีอากรค้างอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นแนวทางให้กรมสรรพากรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในอนาคต อันจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี และสร้างความมั่นคงให้กับระบบเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างของกรมสรรพากร
2. เพื่อพัฒนากระบวนการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อพัฒนาระบบการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างด้วยระบบนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ของกรมสรรพากร

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ “การพัฒนาระบบการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างด้วยนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ของกรมสรรพากร” และจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรม แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาระบบ ระบบการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีค้าง แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเร่งรัดหนี้ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย แบ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มตามวิธีวิจัย ดังนี้

กลุ่มที่ 1 เป็นการศึกษาวินัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ผู้ที่มีหนี้ภาษีอากรค้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 2 ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 8,494 คน (สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 2, 2565) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มีหนี้ภาษีอากรค้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 2 ประเภทภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามด้วยสูตรของ Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 383 ราย (Yamane, T, 1973) ผู้วิจัยใช้วิธีการ

สุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เพื่อให้ได้ข้อมูลง่ายที่สุดและไม่กระทบต่อกลุ่มตัวอย่างในความเป็นส่วนตัว โดยเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 400 ราย

กลุ่มที่ 2 เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ ประชากร/ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ บุคลากรของกรมสรรพากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบการจัดเก็บหนี้ภาษีอากร จำนวน 9 คน และผู้มีหนี้ภาษีค้างในระบบ จำนวน 7 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงกลุ่มเป้าหมาย (Purposive Sampling)

ขอบเขตด้านพื้นที่

สถานที่ที่ใช้ในการวิจัยและเก็บข้อมูล คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 2 และสถานที่อยู่ส่วนบุคคลของผู้ที่มีหนี้ภาษีอากรค้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 2 ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยผู้วิจัยมีความตั้งใจที่จะนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมระบบการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพกับสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 2 เพื่อลดจำนวนผู้ที่มีหนี้ภาษีอากรค้างให้ลดลงอย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัยเป็นระยะเวลา 7 เดือน เริ่มตั้งแต่ ตุลาคม 2566 – เมษายน 2567

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อมาวิเคราะห์สังเคราะห์เข้าด้วยกันจนเกิดเป็นการพัฒนาระบบการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างด้วยนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ของกรมสรรพากร โดยมีขั้นตอนการวิจัยและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. การศึกษาเชิงปริมาณสำหรับขั้นตอนที่ 1 ประชากร คือ ผู้เสียภาษีอากรที่มีหนี้ค้างระบบในปีงบประมาณ 2565 ของกรมสรรพากรเฉพาะภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 8,494 คน โดยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามด้วยสูตรของ Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 383 ราย (Yamane, T, 1973) เพื่อให้ได้ข้อมูลง่ายที่สุดและไม่กระทบต่อกลุ่มตัวอย่างในความเป็นส่วนตัว โดยเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 400 ราย

2. การศึกษาเชิงคุณภาพสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จากประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญของกรมสรรพากร ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร จำนวน 9 คน และผู้เสียภาษีอากรที่มีหนี้ค้างระบบในปีงบประมาณ 2565 ของกรมสรรพากร จำนวน 7 คน โดยมีวิธีการในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงตามความเชี่ยวชาญและรู้ในส่วนงานจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้าง โดยการพิจารณาคัดเลือกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการศึกษา (Direct Stakeholder) โดยใช้หลักเกณฑ์จาก การคำนึงถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของกรมสรรพากร

3. ผสมผสานวิธีการวิจัยทั้ง 3 ขั้นตอนเพื่อพัฒนาระบบการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างด้วยนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มี 3 ชุด ได้แก่

เครื่องมือในการวิจัยขั้นตอนที่ 1 ในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคของระบบจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 2

ตอนที่ 2 นวัตกรรมระบบจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างของสำนักงานสรรพากร พื้นที่ปทุมธานี 2

ตอนที่ 3 การพัฒนาระบบการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างด้วยระบบเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

เครื่องมือในการวิจัยในขั้นตอนที่ 2 คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เกี่ยวข้องกับปัญหาและอุปสรรคของระบบจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้าง และ การพัฒนาระบบการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างด้วยระบบเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพ

เครื่องมือในการวิจัยในขั้นตอนที่ 3 คือ แบบคำถามสำหรับสนทนากลุ่ม เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างด้วยระบบเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1) ศึกษาหลักการและทฤษฎีศึกษา เอกสารทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการ สร้างเครื่องมือการวิจัย และกำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

2) สร้างข้อคำถาม ประเด็นการสนทนาหรือระดมความคิดเห็น แนวสัมภาษณ์ และจัดทำร่างเครื่องมือ เพื่อนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างไว้ เพื่อหาความตรงเชิงพินิจ: face Validity

3) ปรับปรุงแก้ไขร่างเครื่องมือตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

4) นำร่างเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระ (Content validity) และโครงสร้างของข้อคำถาม (Construct validity) รูปแบบของเครื่องมือ ตลอดจนภาษาที่ใช้ และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าดัชนีความ สอดคล้องตามวัตถุประสงค์รายข้อ (Index of Item-Objective Congruent : IOC) สำหรับการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ผลการทดสอบหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.828 คิดเป็น 82.8% และผล IOC ของแบบสัมภาษณ์ เท่ากับ 0.96 แบบคำถามสนทนากลุ่ม เท่ากับ 0.82

5) นำเข้าตรวจสอบจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์และได้รับการรับรองเมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2567

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยมีขั้นตอนดังนี้

ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม และทำหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อขอความร่วมมือประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ก่อนที่ผู้วิจัยจะเดินทางไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และดำเนินการสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 คน และดำเนินการสนทนากลุ่มย่อยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน หลังจากนั้นรวบรวมและตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องก่อนการวิเคราะห์ผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการ ตามขั้นตอน ดังนี้ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม คัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกเหลือเพียงแต่แบบสอบถามที่สมบูรณ์ถูกต้อง พร้อมทั้งการลงรหัส แปลความหมาย

ขั้นตอนที่ 2 และ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ Contents Analysis จากการศึกษาเอกสาร Document Research โดยการตีความสร้างข้อสรุป แบบอุปนัย (Induction) จากเอกสารดังกล่าว ประกอบกับเอกสารอื่น ๆ โดยอาจมีการแบ่งประเภทตามเนื้อหา ของเอกสาร แล้วเปรียบเทียบเนื้อหา ประเภทต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และอาศัยการค้นหาและตีความหมายที่แฝงอยู่ในข้อความเหล่านั้น โดยอาศัยข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้ด้วยวิธีการอื่นหรือข้อมูลภูมิหลังสภาพแวดล้อมอื่น ๆ มาประกอบการวิเคราะห์ และตีความหมายข้อมูลในเอกสาร (Berelson, D.,1952; Holsti, O. R.,1969) ซึ่งคุณภาพเอกสารการวิจัยที่นำมาวิเคราะห์ มี 6 กระบวนการวิเคราะห์ 1) ประเภทเอกสาร 2) แหล่งที่มาเอกสาร 3) สาระสำคัญของเอกสาร 4) คุณค่าของเนื้อหา 5) ความเชื่อถือได้ และ 6) ความสมสมัย

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างของกรมสรรพากร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างของกรมสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 2 ซึ่งแบ่งออกเป็นรายด้านประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและภาษีอากร ด้านสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจความไม่ยุติธรรมในการเสียภาษีอากร ด้านช่องโหว่ของกฎหมาย และด้านบทบัญญัติและบทลงโทษของกฎหมายภาษีอากร

ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและภาษีอากร ในภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ซึ่งมี 3 ประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยมากที่สุด และ 2 ประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการในการเสียภาษีอากรและท่านได้มีการศึกษาข้อมูลด้านกฎหมายภาษีอากรใหม่ ๆ อยู่เสมอ และการที่ผู้มียอดค้างภาษีมีความรู้ความเข้าใจในอัตราภาษี และการคำนวณการเสียภาษีตรงตามระเบียบของกรมสรรพากร ตามลำดับ

ด้านสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจความไม่ยุติธรรมในการเสียภาษีอากร ในภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ซึ่งทุกประเด็นย่อยมีระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยมากที่สุด ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่รับชำระภาษีอากรมีอัธยาศัยที่ดีพร้อมให้ความรู้และอธิบายให้ท่านเข้าใจ และ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสามารถให้คำปรึกษาท่านได้อย่างชัดเจนเมื่อท่านมีปัญหาในการชำระภาษีอากร และเจ้าหน้าที่มี

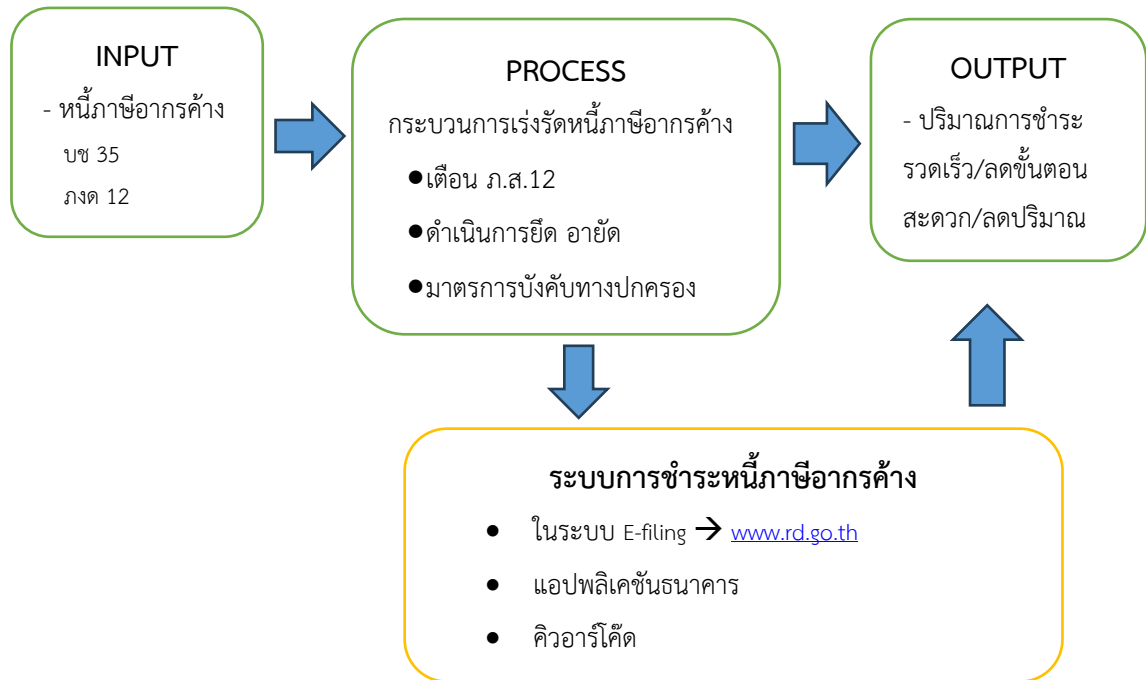
เพียงพอต่อการให้บริการสอบถามหรือชำระภาษีอากรทั้งทางโทรศัพท์และสำนักงาน และในการจัดเก็บภาษีอากรท่านทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ที่ได้แสดงไว้อย่างชัดเจนของกรมสรรพากร ตามลำดับ

ด้านช่องโหว่ของกฎหมาย ในภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก โดยประเด็นที่มีความสำคัญสูงสุด คือ การจัดทำทางเดินเอกสารเป็นไปอย่างสะดวกทั้งการยื่นแบบออนไลน์และออฟไลน์ รองลงมาคือ เอกสารที่ใช้ยื่นมีความเข้าใจง่าย ชัดเจน และจำนวนเอกสารสารที่ใช้ยื่นภาษีอากรมีความเหมาะสมต่อการเตรียมเอกสารต่าง ๆ ตามลำดับ

ด้านบทบัญญัติและบทลงโทษของกฎหมายภาษีอากร ในภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ซึ่งทุกประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยมาก ประกอบด้วย สรรพากรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษีอากรแก่ประชาชนเพื่อช่วยเหลืออีกทางหนึ่ง สรรพากรมีการออกหน่วยให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนที่ต้องเสียภาษีอากรมากขึ้นเพื่อป้องกันการค้างชำระ สรรพากรมีการจัดให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับภาษีอากรผ่านทั้งสื่อออนไลน์และออฟไลน์ สรรพากรมีการจัดทำแผ่นพับ โปสเตอร์ให้ความรู้ต่าง ๆ ในการชำระภาษีอากร ความรู้ในขั้นตอนการยื่นแบบ และอื่นๆ อย่างชัดเจน และสรรพากรมีเครื่องมือและเทคโนโลยีที่จะช่วยในการประชาสัมพันธ์ทำให้ง่ายต่อการเข้าถึงและรับรู้ ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อพัฒนากระบวนการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพ พบว่า องค์ประกอบที่สำคัญต่อการพัฒนาระบบการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างด้วยระบบเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของกรมสรรพากร ได้แก่ 1) ปัญหาและอุปสรรคของระบบจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้าง 2) แนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของระบบจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้าง 3) ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างของกรมสรรพากร 4) การพัฒนาระบบจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้าง และ 5) การนำนวัตกรรมระบบจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้าง ซึ่งทั้ง 5 องค์ประกอบนี้จะนำไปสู่การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและการเสียภาษีอากร การพัฒนาระบบ ขั้นตอนต่าง ๆ ให้ง่ายต่อการใช้งาน ลดปัญหาการจัดเก็บหนี้ค้างของผู้เสียภาษี และแก้ไขกฎหมายในอนาคตให้ชัดเจนเป็นรูปธรรมมากที่สุด ซึ่งจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสร้างกระบวนการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพ ได้ดังรูปที่ 1

จากรูปที่ 1 อธิบายได้ว่ากระบวนการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพ เกิดจากขั้นตอนพื้นฐานของระบบที่ประกอบด้วย Input → Process → Output ที่มีการสร้างกระบวนการให้ชัดเจนและเข้าใจง่ายต่อการสร้างระบบการชำระหนี้ภาษีอากรค้างที่มีประสิทธิภาพส่งผลให้ปริมาณการชำระสูงขึ้น มีความรวดเร็วสะดวก ลดขั้นตอน ลดปริมาณ เป็นผลดีต่อทั้งสรรพากร และผู้มีหน้าที่ชำระภาษีต่อไป

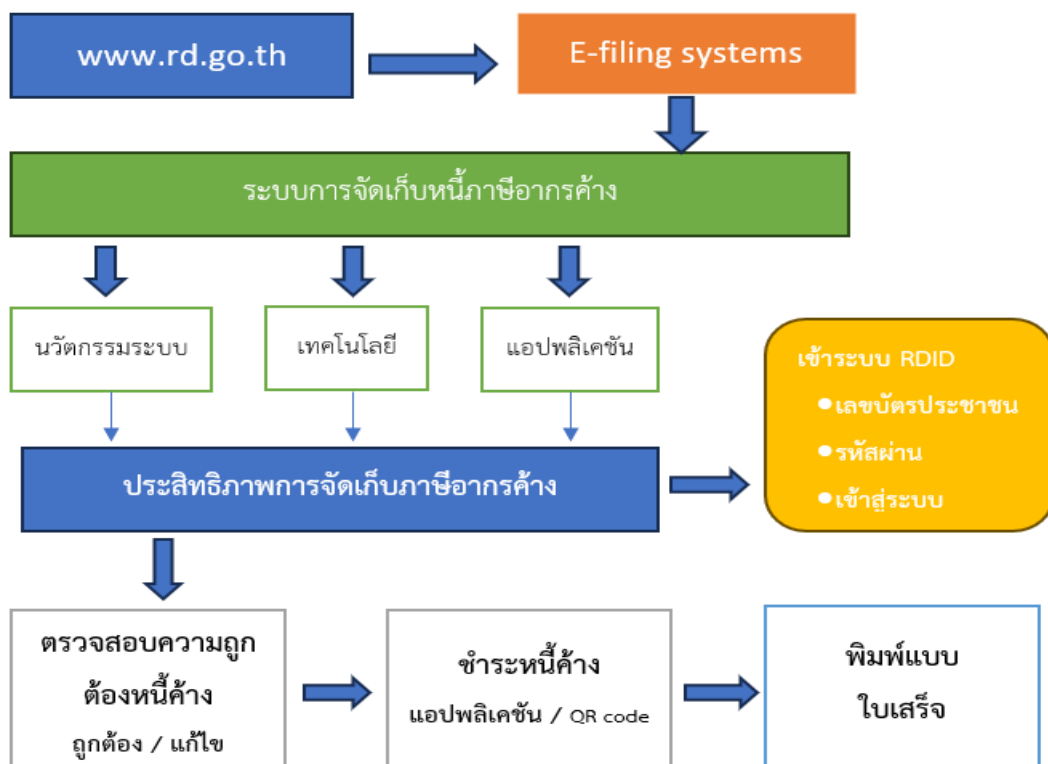


รูปที่ 1 กระบวนการจัดเก็บหนีภาษีอากรค้ำของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพ
ที่มา: จากผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อการพัฒนาระบบการจัดเก็บหนีภาษีอากรค้ำด้วยนวัตกรรม ปัญญาประดิษฐ์ของกรมสรรพากร พบว่า ประเด็นที่ 1 ความสำนึกในหน้าที่ของการเสียภาษีอากร ประเด็นที่ 2 ลักษณะของกฎหมายเกี่ยวกับภาษีอากร ประเด็นที่ 3 ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี ประเด็นที่ 4 บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับภาษีอากร ประเด็นที่ 5 โครงสร้างภาษีอากร และ ประเด็นที่ 6 การนำนวัตกรรมระบบการจัดเก็บภาษีอากรค้ำมาใช้ ซึ่ง จะเห็นได้ว่าจะมีความสัมพันธ์กันจากการให้ข้อมูลของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มที่มีแนวทางการพัฒนา นวัตกรรมมาใช้ในการจัดเก็บภาษีอากรค้ำเมื่อสรรพากรมีการนำนวัตกรรม AI และแอปพลิเคชันมา ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดเก็บหนีภาษีอากรค้ำจะทำให้ผู้เสียภาษีอากรมีความเข้าใจมากขึ้นแก้ปัญหาค้นขึ้นเพื่อเกิดประสิทธิภาพสูงสูดนั่นเอง ซึ่งทั้งหมดมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันดังรูปที่ 2

จากรูปที่ 2 จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บหนีภาษีอากรค้ำของกรมสรรพากรพื้นที่ ปทุมธานี 2 ซึ่งแบ่งออกเป็นรายด้านประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและภาษีอากร ด้านสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจความไม่ยุติธรรมในการเสียภาษีอากร ด้านช่องโหว่ของกฎหมาย และด้านบทบาทผู้เสียภาษีและบทลงโทษของกฎหมายภาษีอากร ส่งผลให้เกิดการพัฒนาระบบการ จัดเก็บหนีภาษีอากรค้ำด้วยระบบเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพ ซึ่ง

แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพของพนักงาน / บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร ด้านลักษณะของกฎหมายและภาษีอากร / โครงสร้างภาษี และด้านความสำนึกในหน้าที่ของผู้เสียภาษี เนื่องจากการพัฒนานั้นจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ การบริการความโปร่งใส การเข้าถึงความรู้ความเข้าใจของผู้เสียภาษีที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ส่งผลให้การจัดเก็บภาษีดีขึ้น อีกทั้งถ้ามีระบบที่ทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรจะทำให้ยอดค่าน่าจะลดลงได้มากและประชาชนน่าจะเต็มใจชำระมากขึ้น และถ้ามีระบบที่ดีแล้วนั้นจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ในทุก ๆ ด้านด้านความสมัครใจในการเสียภาษี ภาพลักษณ์ของกรมสรรพากร โดยเมื่อมีการพัฒนาฯ แล้วนั้นนำไปสู่ความสำเร็จได้ด้วยการใช้นวัตกรรมเข้ามาช่วยเพราะนวัตกรรมคือสิ่งใหม่ พัฒนาปรับปรุงเพื่อตอบสนองความต้องการที่ชัดเจน ดังนั้นจะทำให้การจัดเก็บภาษีดีขึ้น ทำงานรวดเร็วขึ้น สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และตรงกลุ่มเป้าหมาย เพราะนวัตกรรมจะเป็นตัวผลักดันให้การสร้างความรู้ความเข้าใจในภาษีง่ายขึ้น ไม่ยุ่งยาก แล้วถ้ามีการพัฒนาแบบแอปพลิเคชันด้วยแล้วนั้นการสื่อสารจะยิ่งชัดเจนเข้าใจง่ายขึ้น การจัดเก็บติดตามง่ายขึ้น เข้าถึงตัวผู้เสียภาษีได้ง่าย ทำให้ช่องว่างความไม่รู้ไม่เข้าใจหมดไป ดังนั้นนวัตกรรมระบบจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างของสำนักงานสรรพากร พื้นที่ปทุมธานี 2 จึงประกอบด้วยด้านแอปพลิเคชัน ด้านนวัตกรรมระบบ และด้านเทคโนโลยี จะผสมผสานนำไปสู่ประสิทธิภาพสูงสุดนั่นเอง



รูปที่ 2 แสดงผลการพัฒนาระบบการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างด้วยนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ของกรมสรรพากร ให้มีประสิทธิภาพ

ที่มา: จากผลการวิจัย

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องการศึกษาระบบการพัฒนาระบบการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างด้วยระบบเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของกรมสรรพากร ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างของกรมสรรพากร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างของกรมสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 2 ซึ่งแบ่งออกเป็นด้าน ๆ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและภาษีอากร ด้านสมรรถนะทางเศรษฐกิจความไม่ยุติธรรมในการเสียภาษีอากร ด้านช่องโหว่ของกฎหมาย และด้านบทบัญญัติและบทลงโทษของกฎหมายภาษีอากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งไพลิน บุญหล้า (2564) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ด้านการให้บริการ ด้านบุคคล และด้านมาตรการในการดำเนินงานเป็นปัจจัยสำคัญหลัก และยังมีผลสอดคล้องกันในเรื่องของด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีที่มีส่วนประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษียังขาดความรู้ความเข้าใจอยู่ต้องมีการปรับปรุงพัฒนาต่อไป ซึ่ง รัตนา บรรณาธรรม (2562) ได้กำหนดแนวทางไว้สอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่องนี้ที่ต้องมีกระบวนการสร้างนวัตกรรม การจัดการความรู้ และพฤติกรรมสร้างนวัตกรรม เพื่อลดช่องโหว่ของกฎหมาย และบทบัญญัติและบทลงโทษของกฎหมายภาษีอากรต่าง ๆ ให้เหมาะสมต่อไปในอนาคต

จากผลการวิจัยในการพัฒนาระบบการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพ พบว่า องค์ประกอบที่สำคัญต่อการพัฒนาระบบการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างด้วยระบบเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของกรมสรรพากร ได้แก่ 1) ปัญหาและอุปสรรคของระบบจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้าง 2) แนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของระบบจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้าง 3) ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างของกรมสรรพากร 4) การพัฒนาระบบจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้าง และ 5) การนำนวัตกรรมระบบจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้าง ซึ่งมีความสัมพันธ์สอดคล้องกันกับงานวิจัยของ Svetlozarova Nikolova (2023) ที่ได้กล่าวไว้ว่าประสิทธิภาพและการบรรลุผลนั้นถือเป็นบทบาทและหน้าที่ในปัจจุบันของการตรวจสอบภาษีและภาษีและเชื่อมโยงประเด็นนี้กับมุมมองของการพัฒนาอย่างยั่งยืน อธิบายลักษณะของภาษีและรายละเอียดของความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับผู้เสียภาษีตามทฤษฎียอดนิยมเกี่ยวกับลักษณะของภาษี มีการศึกษาบทบาทของภาษีในสังคมสมัยใหม่ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Georgios Nasios (2023) ที่ได้สรุปไว้ว่า ความเป็นไปได้ในการนำนโยบายที่มีประสิทธิภาพในประเทศอื่น ๆ มาปรับใช้กับการทำงานของกรมสรรพากร แต่อย่างไรก็ตาม การปรับตัวให้เข้ากับลักษณะเฉพาะของประเทศ กรอบนิติบัญญัติ วัฒนธรรมการบริหาร แนวปฏิบัติทางปกครอง และเงื่อนไขทั่วไปเป็นสิ่งสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยนี้ที่นำ 5 องค์ประกอบนี้ไปสู่การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและการเสียภาษีอากร การพัฒนาระบบ ขั้นตอนต่าง ๆ ให้ง่ายต่อการใช้งาน ลดปัญหาการจัดเก็บหนี้ค้างของผู้เสียภาษี และแก้ไขกฎหมายในอนาคตให้ชัดเจนเป็นรูปธรรมมากที่สุด

ส่วนสุดท้ายคือการพัฒนากระบวนการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างด้วยระบบเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์ของกรมสรรพากร พบว่า ประเด็นที่ 1 ความสำนึกในหน้าที่ของการเสียภาษีอากร ประเด็นที่ 2 ลักษณะของกฎหมายเกี่ยวกับภาษีอากร ประเด็นที่ 3 ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี ประเด็นที่ 4 บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับภาษีอากร ประเด็นที่ 5 โครงสร้างภาษีอากร และ ประเด็นที่ 6 การนำนวัตกรรมระบบการจัดเก็บภาษีอากรค้างมาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สัจจวัฒน์ เรื่องกาญจน์กุล (2566) ที่ได้กล่าวไว้ว่าแนวทางการพัฒนาองค์กรในการจัดเก็บภาษีของประเทศไทย ต้องมีการนำเทคโนโลยี นวัตกรรม และความหลากหลายของสิ่งเสริมสร้างความก้าวหน้ามาช่วยทำให้เกิดความสมบูรณ์ของการพัฒนาระบบนั่นเอง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นูริชา มาหิละ (2566) ที่ได้ศึกษาถึงการจัดเก็บภาษีที่ดิน ซึ่งผลการวิจัยออกมาในทิศทางเดียวกันคือการนำระบบต่างๆ ที่มีความทันสมัยมาช่วย เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาในความหลากหลายเพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบที่มีความชัดเจนมากที่สุดก่อให้เกิดเป็นประสิทธิภาพการให้บริการ แก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างของกรมสรรพากร ประกอบด้วย ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและภาษีอากร สภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจความไม่ยุติธรรมในการเสียภาษีอากร ช่องโหว่ของกฎหมาย และบทบัญญัติและบทลงโทษของกฎหมายภาษีอากร เป็นแนวทางที่จะนำไปเสนอต่อกรมสรรพากรในการหาแนวทางกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับปัจจัยต่าง ๆ เพื่อให้การจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 องค์ประกอบที่สำคัญต่อการพัฒนาระบบการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างด้วยระบบเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของกรมสรรพากร ประกอบด้วย 1) ปัญหาและอุปสรรคของระบบจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้าง 2) แนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของระบบจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้าง 3) ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้างของกรมสรรพากร 4) การพัฒนาระบบจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้าง และ 5) การนำนวัตกรรมระบบจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้าง โดยสรรพากรสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบต่อไปให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.3 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพสามารถนำไปทำการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อการจัดทำแอปพลิเคชันส่วนเพิ่มระบบการชำระหนี้ภาษีอากรค้าง ใน E-filing ของกรมสรรพากร เพื่อเพิ่มช่องทางในการชำระภาษีอากรค้างต่อไป

1.4 การนำนวัตกรรมระบบการจัดเก็บภาษีอากรค้างมาใช้โดยการพัฒนาแอปพลิเคชันที่เหมาะสมมาใช้ ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดเก็บหนี้ภาษีอากรค้าง ในระบบ E-filing เพื่อเพิ่มช่องทางการชำระภาษี เดิมมีการจะชำระเฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา หากนำ

ระบบนี้ภาษีอากรค้างมาพัฒนาใน E-filing จะทำให้สะดวก ลดขั้นตอน ลดเจ้าหน้าที่ จัดเก็บได้ตามเป้าหรือการนำระบบที่เข้าถึงผู้ที่มีหนี้ค้างมาช่วยแก้ไขปัญหาโดยการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมมาช่วยในการสนับสนุนการดำเนินการต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเพิ่มเติมที่จะศึกษาถึงกลุ่มของผู้ที่ไม่มีปัญหาเรื่องการค้าภาษีด้วยเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ที่ครอบคลุมต่อการจัดการระบบของกรมสรรพากรที่จะช่วยให้ประชาชนทุกคนเกิดความเข้าใจในการจัดการทางด้านภาษีอากร

2.2 ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจจะเพิ่มประชากรที่เหมาะสมเพื่อขยายฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่จะทำให้ไปประกอบการพัฒนาระบบของกรมสรรพากร เพราะภาษีอากรจัดเป็นรายได้หลักของประเทศที่ประชาชนทุกคนที่มีรายได้เป็นผู้ชำระ

2.3 เพื่อให้เกิดความครอบคลุมของหลักการที่นำมาใช้ อาจจะมีการทำเป็นช่วงเวลาของการชำระภาษีในแต่ละปีเพื่อสร้างการเปรียบเทียบให้เห็นถึงทิศทางการต่าง ๆ ทั้งของผู้มีหน้าที่เสียภาษีและผู้ให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีด้วยเช่นกัน

บรรณานุกรม

กรมสรรพากร. (2565). รายงานประจำปี 2563 - 2565 ของกรมสรรพากรกรุงเทพฯ. กรุงเทพฯ:

สำนักพิมพ์คอมฟอร์ม.

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2564). คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ. สืบค้นจาก

<https://www.dip.go.th/th> (12 กรกฎาคม 2566).

กระทรวงการคลัง.(2553). รายงานประจำปี 2553 ของ กระทรวงการคลัง. สืบค้นเมื่อ

28 สิงหาคม 2566, จาก <http://www.mof.go.th>

กระทรวงการคลัง.(2553). ความรู้เรื่องภาษี. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2566, จาก<http://taxclinic.mof.go.th>
กิตติ ภัคดีวัฒนกุล และ พนิดา พานิชกุล (2551).การวิเคราะห์และออกแบบระบบ.เคทีพี แอนด์
คอนซัลท์.

ชาติ งามจันทร์. (2561). การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

พะงาด อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

นุรีชา มาหิละ. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา. สารนิพนธ์, หลักสูตรปริญญารัฐ

ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ประเวศ ชุ่มเกษรกุลกิจ, ศจีมาจ ณ วิเชียร.(2561) พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน แนวคิดปัจจัย

เชิงสาเหตุความท้าทาย, วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, (10), 25-41.

- ปัทมา ศรีมณี และวิษณุพงษ์ โพธิพิรุฬห์.(2562). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์ นวัตกรรมระดับบุคคล: กรณีศึกษาพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (วิทยาเขตหาดใหญ่)**, หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. มรกด จันท์กระพ้อ และกฤษดา เขียววัฒนสุข. (2562). การสร้างองค์การแห่งนวัตกรรมเพื่อขับเคลื่อนสู่ความเป็นเลิศขององค์การ. **วารสารนักบริหาร**, 39 (1), 52-66.
- มสารัตน์ หรสิทธิ์เดชเจริญ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อหนีภาษีอากรค้างในประเทศไทย. **วารสารเศรษฐศาสตร์และการบริหารธุรกิจ**, 4(2), 55-72.
- พรพรรณษา สุขรัตน์. (2566). **การก่อกำเนิดและวิธีการจัดการหนี้สินที่ส่งผลต่ออิสรภาพทางการเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งหนึ่ง**. สารนิพนธ์ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (2560). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- รัตนา บรรณาธรรม. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของ ข้าราชการสำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร. **วารสารวิชาการสาธารณสุข**, 28(5), 915924.
- รุ่งไพลิน บุญหล้า. (2564). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี**,วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. สืบค้นจาก http://etheses.aru.ac.th/PDF/1256362024_11.PDF
- วสันต์ สุทธาวาศ และ ประสพชัย พสุนนท์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. **วารสาร Veridian E-Journal**, 8(1).
- สมบัติ นามบุรี . (2562). นวัตกรรมและการบริหารจัดการ, **วารสารวิจัยวิชาการ, มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต, กรุงเทพฯ**, 2 (2), 121-134.
- สมใจ ลักษณะ (2546). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2562). **เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สำหรับการบริหารภาครัฐ**. เข้าถึงได้จาก <https://www.dga.or.th/document-sharing/dga-e-book/annual-ai/47112>
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2549). **การจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร = Innovation management for executives (IMEs)**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ.
- สัจจวัฒน์ เรืองกาญจน์กุล.(2566). แนวทางการพัฒนาองค์กรในการจัดเก็บภาษีของประเทศไทย. **วารสารรามคำแหง ฉบับนิติศาสตร์**. 12(1)
- สุเทพ พงษ์พิทักษ์. (2555). **การบริหารจัดเก็บภาษีอากรโดยหลักการบริหารความเสี่ยง**. สืบค้นเมื่อ 11 สิงหาคม 2566, จาก <http://www.rukaccounting.com/news/325733/>

- สนั่น เถาชาวี.(2551). กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากร บุคคลเพื่อความสำเร็จของ องค์กร.
Industrial Technology Review, (187), 145-151.
- อนันต์ มณีรัตน์. (2559). **Thai innovation**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอส ล็อกซอินโฟ.
- Becker and Neuhauser. (1975). **The Efficient Organization**. New York: Elsevier Scientific Publishing Co.
- Berelson, D. (1952). **Content Analysis in Communicative Research**. New York: The Free Press.
- Certo, Samuel C. (2000). **Modern Management**. New York: Prentice Hall.
- Daugherty, P. R., and Wilson, H. J. (2018). **Human + Machine: Reimagining Work in the Age of AI**.
- Department of Local Administration. (2012). **The Development Plan of the Local Government Organization**. Bangkok: Department of Local Administration
- David Smith. (2006). **Exploring Innovation**. Berkshire: McGraw-Hill Education.
- Denzin, N.K. (1970). **The research act**. Chicago, IL: Aldine.
- European Union. (2010). **Compliance risk management guide for tax administrations**. Retrieved August 10, 2023, from http://ec.europa.eu/taxation_customs/resources/documents/common/publications/info_docs/taxation/risk_managt_guide_en.pdf
- Holsti, O. R. (1969). **Content Analysis for the Social Science and Humanities**. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Herkema, S. (2003).A Complex Adaptive Perspective on Learning within Innovation Projects. **The Learning Organization**.10(6),340 346.
- Kanter. (1988). **Change-Master Companies: Environments in which Innovations Flourish**. In R.L.Kuhn (Ed.), **Handbook for Creative and Innovation Managers**. United States of American: McGraw-Hill.
- Lemon, M. & Sahota, P. S. (2003).**Organizational Culture as a Knowledge Repository for Increased Innovation Capacity**. Technovation.
- Ministry of Finance. (2017). **Ministerial Regulations on the division of government**. https://www.rd.go.th/fileadmin/user_upload/kormor/newlaw/k25601.pdfhttps://www.rd.go.th/fileadmin/user_upload/kormor/newlaw/k25601.pdf
- Ministry of Finance. (2020). **Annual Report on Tax Collection**. Bangkok: Revenue Department.
- Wing, K., & Zhang, Y. (2010). Tax Debt Collection Strategies: A Comparative Analysis. **International Journal of Public Administration**, 33(7), 345-360.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics an introductory analysis**. New York Harper & Row.

Zaleanick, A.et al. (1957). **Motivation Productivity and Satisfaction of Workers.**
Massachusetts: Division of Research, Harvard University.