

การบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากร
ADMINISTRATION OF INCOME TAX COLLECTION OF THE REVENUE DEPARTMENT

Received : November 1, 2018
Revised : November 28, 2018
Accepted : December 30, 2018

สิริกโร ศรีปริษา
sirikron siripreecha
สัมพันธ์ พลภักดิ์
Sampan Polpak

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้ามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากร (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากร และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ ได้นำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความพอประมาณ ด้านความมีเหตุผล ด้านการมีภูมิคุ้มกัน ด้านการมีความรู้ และด้านการมีคุณธรรม มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ระเบียบวิธีวิจัยของการศึกษาค้นคว้า ได้ออกแบบรูปแบบการวิจัยให้เป็นวิธีการวิจัยแบบผสม โดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม การวิจัยเชิงปริมาณเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลจากประชากรเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง ได้ค่าเท่ากับ 0.85 และผ่านการหาค่าความเชื่อถือได้ที่ระดับ 0.89 ประชากร คือ ประชาชนผู้ยื่นแบบเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามแบบในจังหวัดนนทบุรี รวม 93,682 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนดังกล่าว จำนวน 1,099 คน ซึ่งได้มาจากสูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ การเก็บรวบรวมข้อมูลสนาตามดำเนินการระหว่างวันที่ 1-30 เมษายน 2561 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ กรมสรรพากรจัดเจ้าหน้าที่สำหรับให้คำแนะนำประชาชนในเรื่องการยื่นแบบเสียภาษีเงินได้ไม่มากเท่าที่ควร (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ กรมสรรพากรควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำประชาชนในเรื่องการเสียภาษีเงินได้เพิ่มมากขึ้น และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรประสบความสำเร็จ คือ การที่ผู้บริหารของกรมสรรพากรมีภาวะผู้นำสูง มีวิสัยทัศน์ที่ดี รวมทั้งมีนโยบายที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนความพร้อมด้านเจ้าหน้าที่และด้านการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีเงินได้

คำสำคัญ : การบริหารจัดการ, การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, กรมสรรพากร

Abstract

The objectives of this research were to explore (1) problems of administration of personal income tax collection of the Revenue Department, (2) administrative development guidelines of personal income tax collection of the Revenue Department, and (3) factors taking important parts in the success of administrative development guidelines of personal income tax collection of the Revenue Department. The sufficiency economy philosophy of five aspects: moderation, rationality, immunity, knowledge, and morality, was applied as research conceptual framework of this study.

The methodology of this research was designed as mixed research applying quantitative as a principal and supplementary methods. The quantitative research was survey collecting in large amount of field data with questionnaires. The questionnaires were passed try out of validity checking at level of 0.85 and reliability checking at level of 0.89. Population was all 93,682 people submitting personal income tax forms in Nontaburi Province. Total of 1,099 samples were calculated by using Taro Yamane's formula. The Data collection was collected during April 1-30, 2018 and total 1,099 completed sets of questionnaire, equaled to 100.00% of the 1,099 total sample, were returned. Data analysis was performed in contingency table with descriptive analysis. Descriptive Statistics exercised were percentage, mean, and standard deviation. For qualitative data, in-depth interview of 9 experts, selected by the purposive sampling with face to face interview of at least 60 minutes each, and structured in-depth interview form, was also applied.

Findings of this research were (1) the major problems was the Revenue Department's insufficient provision of personnel to advise the people submitted personal income tax in Nontaburi Province, (2) the major development guidelines of administration were the Revenue Department should sufficiently increase personnel to advise the people submitted personal income tax. Moreover, the Revenue Department should also adopt modern technology and network for people services in terms of personal income tax submission, and (3) the factors taking importance parts in the success of administrative development guidelines of personal income tax collection of the Revenue Department were as follows: the Executives of the Revenue Department should perform the high leadership, good vision, and clear policy to support the readiness of personnel and adoption of modern technology and network for the services of personal income tax collection.

Keywords: Administration, income tax collection, the Revenue Department

บทนำ

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดกระทรวงการคลังมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ อากรแสตมป์ ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม และภาษีการรับมรดก โดยดำเนินการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร พระราชบัญญัติภาษีเงินได้ปิโตรเลียม พ.ศ. 2514 และพระราชบัญญัติภาษีการรับมรดก พ.ศ. 2558 โดยมีเป้าหมายเพื่อให้การบริหารจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุประสิทธิผล โดยจัดเก็บภาษีครอบคลุมรายได้ที่ต้องเสียภาษี และสะท้อนถึงรายได้ที่ต้องเสียภาษีอย่างทั่วถึงเป็นธรรม มีสัดส่วนการจัดเก็บภาษีเปรียบเทียบกับ GDP และการจัดเก็บภาษีตามมาตรฐานสากล สนับสนุนการเพิ่มศักยภาพและความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจนยกระดับคุณภาพสังคมและเศรษฐกิจให้เท่าเทียมเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานและการบริการผู้เสียภาษีของกรมสรรพากร กล่าวคือ มีนวัตกรรมการให้บริการที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ ระบบงาน/ระบบฐานข้อมูล มีความถูกต้อง รวดเร็ว และมีความปลอดภัยสูงนั้น กรมสรรพากรได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในเรื่องของการให้ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งเน้นเฉพาะประเด็นในเรื่องการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรเท่านั้น เนื่องจากการจัดเก็บภาษีบุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาด้านรัฐประศาสนศาสตร์ หรือการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เพื่อ "พัฒนาหน่วยงาน" หรือ "พัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงาน" คือ "กรมสรรพากร" ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดของกระทรวงการคลัง กล่าวคือ กรมสรรพากรมี "ปัญหาการวิจัย" ซึ่งเป็น "ปัญหาในเรื่องที่กรมสรรพากรให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น ไม่ชัดเจน ไม่ต่อเนื่อง และไม่ทั่วถึง เป็นผลให้การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร" โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาการวิจัยที่กล่าวมานี้ เป็นปัญหาที่สำคัญที่กำลังประสบอยู่ พร้อมกันนั้น ผู้ศึกษายังได้นำปัญหาดังกล่าวไปปรับใช้ในแบบสอบถามเพื่อช่วยให้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เข้าใจ และตอบคำถามได้ตรงประเด็น และเจาะจงเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ ข้อเท็จจริงปรากฏด้วยว่า เท่าที่ผ่านมา กรมสรรพากรได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงบางประการ เป็นต้นว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการมีภูมิคุ้มกัน เช่น กรมสรรพากรไม่ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษา/แนะนำในการยื่นแบบเสียภาษีเงินได้ให้กับผู้เสียภาษี ในจำนวนที่เหมาะสม สามารถเพิ่ม/ลดได้ อย่างเพียงพอกับจำนวนผู้เสียภาษี (2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความรู้ เช่น เจ้าหน้าที่ด้านการจัดเก็บภาษีบางส่วนขาดความรู้ ทักษะ ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานจนทำให้การบริการขาดประสิทธิภาพและทำงานได้ล่าช้า และ (3) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความพอประมาณ เช่น การไม่มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาดำเนินการในการให้บริการของแต่ละขั้นตอนการให้ไว้อย่างชัดเจน เป็นต้น

ถ้าหากปัญหาการวิจัย หรือปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการดังกล่าวไม่ได้รับการแก้ไข พัฒนา หรือการปรับปรุงแล้ว ย่อมทำให้เกิดผลเสียต่อหน่วยงาน เช่น ทำให้การบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรมีมาตรฐานไม่สูงเท่าที่ควร หรือไม่ได้มาตรฐานสากล ทำให้บุคลากรของกรมสรรพากรได้รับการเชื่อถือ และยอมรับจากหน่วยงานอื่น ประชาชน และสังคม ในเรื่องการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีไม่มากเท่าที่ควร และยังทำให้ประชาชน ไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกหรือไม่ได้รับบริการที่ดีในเรื่องการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร เป็นต้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวมานี้ ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาครั้งนี้ อันจะเป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการ ทางปฏิบัติต่อหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี รวมทั้งประชาชนผู้เสียภาษี ประชาชนทั่วไป และสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากร
2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากร
3. ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรประสบความสำเร็จ

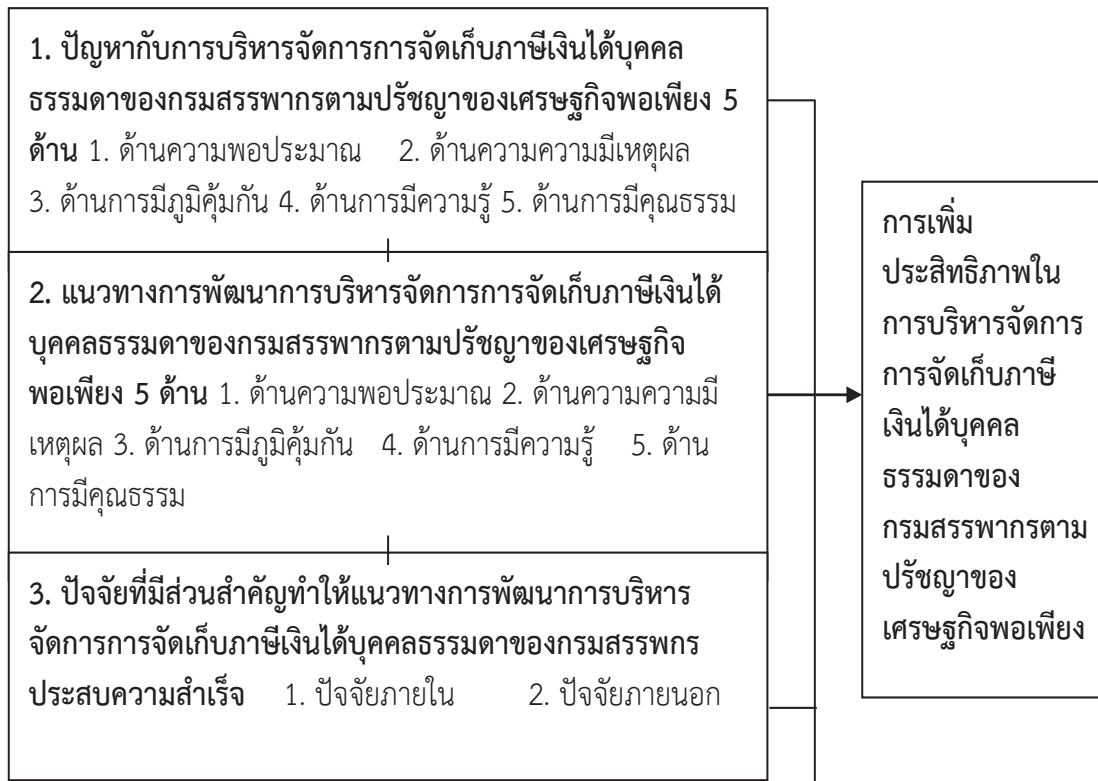
กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณของการศึกษาค้นคว้านี้ ประกอบด้วย กรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) และกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม (ผล-ในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม) ในลักษณะที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งเหตุเป็นผลต่อกัน (causality) โดยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) คือ ปรัชญาของเศรษฐกิจพอ (Sufficiency Economy Philosophy) 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความพอประมาณ 2. ด้านความมีเหตุผล 3. ด้านการมีภูมิคุ้มกัน 4. ด้านการมีความรู้ และ 5. ด้านการมีคุณธรรม (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2550: 63-68)

ผู้ศึกษาได้กำหนดหรือจัดแบ่งกลุ่มของกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ หรือเหตุ ให้ประกอบด้วย 3 ส่วน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ตามลำดับ ได้แก่ (1) ปัญหาการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากร (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากร และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรประสบความสำเร็จ ที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

สำหรับกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม หรือผลในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม หรือมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และมีความสำคัญอย่างหนึ่งเหตุเป็นผลต่อตัวแปรอิสระ (เหตุ) คือ "การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอ 5 ด้าน" ดังภาพ 1

ตัวแปรอิสระ (เหตุ) → ตัวแปรตาม (ผล- ในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม)



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (เหตุ) กับตัวแปรตาม (ผล-ในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม) อย่างเป็นเหตุเป็นผลต่อเนื่องกันโดยจัดกลุ่มตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ของการศึกษาคั้งนี้

ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ (1) รูปแบบการวิจัย (2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (4) การเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจน (5) วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

รูปแบบการวิจัย (research design) ผู้ศึกษาได้ออกแบบรูปแบบการวิจัยให้เป็นวิธีการวิจัยแบบผสม (mixed methods research) (John W. Creswell and Vicki L. Plano Clark, 2011: 174-175) วิธีการวิจัยแบบผสมนั้น ในทางทฤษฎีหรือในทางวิชาการ หมายถึง การผสมในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่านั้น โดยในการศึกษาคั้งนี้ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เป็นหลัก ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 80 และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) เป็นข้อมูลเสริม ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 20 ในส่วนที่เกี่ยวกับการวิจัยเชิงปริมาณนั้น เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey study) ที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนาม (field data collection) หรือการวิจัยสนาม (field research) เป็นหลักเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งมีประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ประชาชนผู้ยื่นแบบเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามแบบ ภงด. 90 และ ภงด. 91 ในจังหวัดนนทบุรี รวม 3 เดือน คือ มกราคม-มีนาคม 2560 จำนวน $(13,112+23,983+56,587=)$ 93,682 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ยื่นแบบเสียภาษีเงินได้ส่วนบุคคลดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม 1,099 คน ซึ่งได้มาจากตารางการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967:398) ที่ระดับความเชื่อถือได้ 97% หรือที่ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 เช่นนี้ ถือว่าเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ใช้ความน่าจะเป็น (probability sampling) (Ernest L. Cowles and Edward Nelson, 2015: 13-34) หรือเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ใช้หลักวิชาการทางสถิติ และเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างในประชากรมีโอกาสถูกสุ่มหรือถูกเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่า ๆ กัน

ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากประชากรของการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นประชากรแฝง หรือประชากรที่ไม่อาจระบุจำนวนได้อย่างชัดเจน หรือได้ง่าย (hidden or hard-to-reach populations) ดังเช่นประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเชิงปริมาณ (Rowland Atkinson and John Flint, 2001) เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (in-depth interview of experts) หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 10 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างเช่นนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (non probability sampling) (Greg Guest, Emily E. Namey, and Marilyn L. Mitchell, 2013: 47) หรือไม่ใช่หลักวิชาการทางสถิติ ซึ่งหมายถึงการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ดุลพินิจของผู้ศึกษามากกว่าวิธีการทางสถิติทั่วไปดังเช่นการวิจัยเชิงปริมาณ ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ผู้เชี่ยวชาญ (experts) หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) เพื่อทำการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (in-depth interview of experts) หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ มีความสามารถ มีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลจากประชากรเป็นจำนวนมาก โดยแบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (validity) ซึ่งเป็นการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หรือหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence หรือ IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.85 และได้ทำการทดสอบ (try out) จำนวน 50 ชุด เพื่อหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม หรือหาค่าครอนบาค (Cronbach) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อถือได้ (reliability) ที่ระดับ 0.89

ส่วนเนื้อหาภายในแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปิดและข้อคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา ส่วนที่ 2-4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จ

ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้าง (structured in-depth interview form) ซึ่งผ่านการทดสอบเพื่อหาความเที่ยงตรง (validity) (Bonnie K. Nastasi and Stephen L. Schensul, 2005: 177-195) เป็นเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญ 2 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-30 เมษายน 2561 โดยผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 5 คน ได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 1,099 ชุด/คน และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,099 ชุด/คน และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืนมาได้ 1,099 คน (n=1,004) คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,099 คน

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 10 คน ด้วยตนเอง และเป็นการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (face to face interview) ทีละคน ๆ ละไม่น้อยกว่า 60 นาที

วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำข้อมูลเชิงปริมาณมาทำการประมวลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ โดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง (contingency table analysis) (Brian S. Everitt, 1992: 2-3) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนาสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative descriptive analysis) (Herbert Stone, Joel L. Sidel, and Jean Bloomquist, 1997: 53-69) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักมาประมวล (จัดกลุ่ม) แปลความ วิเคราะห์ และเขียนพรรณนาหรือบรรยาย (descriptive interpretation and descriptive analysis approach) ไว้ในตาราง (Robert Elliott and Ladislav Timulak, 2005:147-152) ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งนำมาเสริม หรือเทียบเคียงกับข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งเป็นข้อมูลหลักของการศึกษาคั้งนี้

ผลของการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 60.51) เป็นชาย และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 55.41) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน โดยปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับปานกลาง (\bar{X} 2.59, S.D. 0.57) คือ ด้านการมีภูมิคุ้มกัน ได้แก่ คำถามที่ว่า “กรมสรรพากรไม่ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำในการยื่นแบบเสียภาษีเงินได้ให้กับผู้เสียภาษีภายในจำนวนที่เหมาะสม (สามารถเพิ่ม/ลด) ได้อย่างเพียงพอกับจำนวนผู้เสียภาษีซึ่งจะเป็นการช่วยให้การชำระภาษีเป็นไปอย่างถูกต้องและสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

ตาราง 1 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความพอประมาณ	2.10	0.56	ปานกลาง	3
2. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความมีเหตุผล	2.09	0.51	ปานกลาง	4
3. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการมีภูมิคุ้มกัน	2.34	0.57	ปานกลาง	1
4. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการมีความรู้	2.31	0.55	ปานกลาง	2
5. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านคุณธรรม	2.09	0.55	ปานกลาง	5

หมายเหตุ ระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่าง

- 1) เห็นด้วยมาก ช่วงคะแนนระหว่าง 2.34-3.00 คะแนน
- 2) เห็นด้วยปานกลาง ช่วงคะแนนระหว่าง 1.67-2.33 คะแนน

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรมาใช้ในการจัดเก็บภาษีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมากที่สุด (\bar{X} 2.43, S.D. 0.66) คือ ด้านการมีภูมิคุ้มกัน ได้แก่ คำถามที่ว่า “กรมสรรพากรควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำประชาชนในเรื่องการเสียภาษีเงินได้เพิ่มมากขึ้น” ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านความพอประมาณ	2.38	0.64	มาก	3
2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านความมีเหตุผล	2.37	0.67	มาก	5
3. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการมีภูมิคุ้มกัน	2.43	0.66	มาก	1
4. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการมีความรู้	2.42	0.63	มาก	2
5. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านคุณธรรม	2.38	0.64	มาก	4

สำหรับผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 10 คน ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดดังกล่าวนี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 10 คน ล้วนเห็นด้วยต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าว

3. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด (\bar{X} 2.43, S.D. 0.63) ต่อปัจจัยภายในได้แก่ คำถามที่ว่า “การที่ผู้บริหารของกรมสรรพากรมีภาวะผู้นำสูง มีวิสัยทัศน์ที่ดี รวมทั้งมีนโยบายที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนความพร้อมด้านเจ้าหน้าที่และด้านการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีเงินได้”

นอกจากนี้แล้ว กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยภายนอก ดังตาราง 3

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการจดทะเบียนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรประสบความสำเร็จ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ปัจจัยภายใน	2.43	0.63	มาก	1
2. ปัจจัยภายนอก	2.21	0.67	ปานกลาง	2

สำหรับผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 คน ต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการจดทะเบียนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จดังกล่าวนั้น พบว่า ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่ จำนวน 10 คน จากทั้งหมด 10 คน เห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว

นอกจากนี้แล้ว ผู้ศึกษาได้สรุปเปรียบเทียบความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางในการบริหารจัดการการจดทะเบียนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประสบความสำเร็จ สรุปเปรียบเทียบทั้ง 3 เรื่อง ไว้ในตารางโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปน้อย และหากเกิดกรณีที่ด้านใดมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผู้ศึกษาได้นำค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มาแสดงไว้ด้วย โดยเรียงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำสุดไว้เป็นลำดับแรก ดังตาราง 4

ตาราง 4 สรุปเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 เรื่อง

ค่าเฉลี่ยแต่ละด้านเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย		
1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง)	2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ (กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก)	3. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบความสำเร็จ (กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก 1 ด้าน และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ด้าน)
1) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (\bar{X} 2.34, S.D. 0.57)	1) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (\bar{X} 2.43, S.D. 0.66)	1) ปัจจัยภายใน (\bar{X} 2.21, S.D. 0.67) (ระดับปานกลาง)
2) ด้านการมีความรู้ (\bar{X} 2.31, S.D. 0.55)	2) ด้านการมีความรู้ (\bar{X} 2.42, S.D. 0.63)	2) ปัจจัยภายนอก (\bar{X} 2.43, S.D. 0.63) (ระดับมาก)
3) ด้านความพอประมาณ (\bar{X} 2.10, S.D. 0.56)	3) ด้านความพอประมาณ (\bar{X} 2.38, S.D. 0.64)	
4) ด้านความมีเหตุผล (\bar{X} 2.09, S.D. 0.51)	4) ด้านคุณธรรม (\bar{X} 2.38, S.D. 0.64)	
5) ด้านคุณธรรม (\bar{X} 2.09, S.D. 0.55)	5) ด้านความมีเหตุผล (\bar{X} 2.37, S.D. 0.67)	

จากตาราง 4 ข้างต้น สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1.-3.) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยที่เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยตามแนว 5 ด้าน พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือเหมือนกัน 2 ด้านแรก ได้แก่ ด้านการมีภูมิคุ้มกัน และด้านการมีความรู้

การอภิปรายผล

เพื่อประโยชน์ในการเสนอข้อเสนอแนะ ผู้ศึกษาได้นำผลแนวทางการพัฒนาในการบริหารจัดการ และตัวปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาในการบริหารจัดการ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.-3. มาอภิปรายผล กล่าวคือ

1. อภิปรายผลแนวทางการพัฒนาในการบริหารจัดการ เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนผู้ยื่นแบบเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามแบบในจังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการมีภูมิคุ้มกัน ได้แก่ คำถามที่ว่า กรมสรรพากรควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำประชาชนในเรื่องการเสียภาษีเงินได้เพิ่มมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (\bar{X} 2.43, S.D. 0.66) (ระดับมาก) ดังกล่าวนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นแนวทางที่ตรงประเด็น ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อีกทั้งยังเป็นแนว

ทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีส่วนสำคัญทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ หรือประชาชนผู้มาเสียภาษีได้รับบริการที่ดี ประหยัดเวลา สะดวก รวดเร็ว ประชาชนพึงพอใจและประทับใจการให้บริการ จัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรในทิศทางที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่นนี้พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ (เบญจมาศ อินทราเวช และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2559: 173-182) ที่เสนอแนะไว้ว่า เทศบาลควรอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ไปในทิศทางที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เหตุผลดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 10 คน

2. อภิปรายผลปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จ เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบความสำเร็จ ได้แก่ คำถามที่ว่า การที่ผู้บริหารของกรมสรรพากรมีภาวะผู้นำสูง มีวิสัยทัศน์ที่ดี รวมทั้งมีนโยบายที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนความพร้อมด้านเจ้าหน้าที่และดำเนินการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีเงินได้ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} 2.43, S.D. 0.63) (ระดับมาก) ดังกล่าว แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจ หรือเชื่อมั่นอย่างมากว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ประสิทธิภาพสำเร็จ มีความสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารจัดการของกรมสรรพากรไม่เพียงเท่านั้น กลุ่มตัวอย่างยังมีความเห็นด้วยว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาบริหารจัดการดังกล่าวมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์และยุคสมัย ถ้านำปัจจัยดังกล่าวนี้ไปยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่องย่อมมีส่วนสำคัญทำให้ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการจัดเก็บภาษีแก่ประชาชนผู้เสียภาษีเพิ่มสูงขึ้น รวมตลอดทั้งตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้เสียภาษีเพิ่มขึ้นด้วย เหตุผลดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 10 คน

ข้อเสนอแนะ

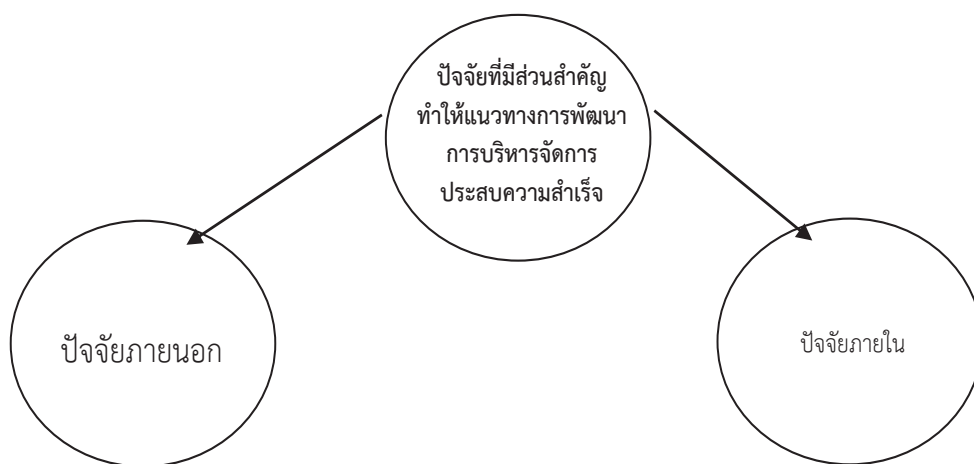
1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 กรมสรรพากรควรมีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนและต่อเนื่องที่สนับสนุนผู้บริหาร และบุคลากรทุกระดับของกรมสรรพากรให้เห็นความสำคัญ ความจำเป็น พร้อมทั้งมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนของการนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับการประหยัดเวลา หรือการเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วให้กับประชาชนผู้เสียภาษีเพิ่มมากขึ้น รวมตลอดทั้งการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีที่ทำให้ล่าช้า หรือไม่จำเป็นเพิ่มมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ผู้บริหารทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีและเห็นความสำคัญตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเฉพาะด้านการมีภูมิคุ้มกัน พร้อมทั้งมีระบบติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลที่เปิดกว้าง และครอบคลุม เฉพาะข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารทำตัวเป็นอย่างที่ดีนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2561). “การบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการ

ให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล”, วารสาร อัล-นूर บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยฟาฏอนี ปีที่ 7 ฉบับที่ 25 ปีที่ 13 (ฉ.ที่ 2 เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2561). ที่มีข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ไว้ว่า กรุงเทพมหานครควรให้บริการสาธารณะในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับความต้องการ การตอบสนองความต้องการ และผลประโยชน์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น ในเวลาเดียวกัน กรุงเทพมหานครควรให้บริการสาธารณะในทิศทางที่ยึดมั่น ศรัทธา และปฏิบัติงานในลักษณะที่สอดคล้องและสนับสนุนแนวทางของการปกครองประชาธิปไตย เช่น ในลักษณะเปิดกว้าง (openness) โปร่งใส (transparency) และเข้าถึง หรือตรวจสอบได้ (accessibility) ทั้งนี้ โดยผู้บริหารควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวนี้ด้วย

1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรประสบความสำเร็จ คือ การที่ผู้บริหารของกรมสรรพากรมีภาวะผู้นำสูง มีวิสัยทัศน์ที่ดี รวมทั้งมีนโยบายที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนความร่วมมือด้านเจ้าหน้าที่และด้านการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีเงินได้

1.3 กรมสรรพากรควรสร้างและกำหนดปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จ และควรนำไปปรับใช้ในการวางแผน และในทางปฏิบัติจริง โดยใช้เป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators หรือ KPIs) จัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ทั้งนี้ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรประสบความสำเร็จดังกล่าวนี้ ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) ปัจจัยภายใน (2) ปัจจัยภายนอก ดังภาพ 2



ภาพ 2 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 กรมสรรพากรหรือบุคลากร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยแบบเจาะลึกเกี่ยวกับการพัฒนาในการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง แต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านการมีภูมิคุ้มกัน ด้านการมีความรู้ และด้านความพอประมาณ

2.2 กรมสรรพากรหรือบุคลากร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิด กลุ่มตัวชี้วัด หรือตัวแบบอื่นสำหรับศึกษา และวิเคราะห์การพัฒนาในการบริหารจัดการเพื่อเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร เช่น แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (Sustainable Administration Concept) และการบริหารจัดการตามแนวคิดตะวันออก (Eastern Concept of Administration) เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- เบญจมาศ อินทราเวช และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2559). “การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวก และให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”, *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์* ปีที่ 6 ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม 2559), หน้า 173-182.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2550). *การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2561). “การบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล”, *วารสารอัล-นूर บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยฟาฏอนี* ปีที่ 7 ฉบับที่ 25 ปีที่ 13 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2561).
- Cowles, Ernest L. and Nelson, Edward. (2011). *An Introduction to Survey Research*. New York: Business Expert Press, LLC.
- Creswell, John W. and Clark, Vicki L. Plano. (2011). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Second Edition. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Elliott, Robert. and Timulak, Ladislav. (2005). “Descriptive and Interpretive Approaches to Qualitative Research” in Miles, Jeremy. and Gilbert, Paul. (eds.). (2005). *A Handbook of Research Methods for Clinical and Health Psychology*. New York: Oxford University Press.
- Everitt, Brian S. (1992). *The Analysis of Contingency Tables*. Second Edition. Boca Raton, Florida: Chapman and Hall/CRC.
- Guest, Greg., Namey, Emily E., and Mitchell, Marilyn L. (2013). *Collecting Qualitative Data: A Field Manual for Applied Research*. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Nastasi, Bonnie K. and Schensul, Stephen L. (2005). “Contributions of Qualitative Research to the Validity of Intervention Research”, *Journal of School Psychology*, Volume 43, Issue 3, (May-June) 2005: 177-195.
- Stone, Herbert., Sidel, Joel L., and Bloomquist, Jean. (1997). “Quantitative Descriptive Analysis” in Gacula, M. C. (ed.). *Descriptive Sensory Analysis in Practice*. Hoboken. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Yamane, Taro. (1967). *Elementary Sampling Theory*. New Jersey: Prentice-Hall.