

# ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการนำหลักกระบวนการบริหาร ความเสี่ยงมาใช้ปฏิบัติในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่

กรุงเทพมหานคร 2

นภาพร ชุทรานนท์\*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัญญา ปานเจริญ\*\*

## บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นการนำหลักการบริหารความเสี่ยงที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น ของการนำหลักการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่สรรพากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 จำนวน 155 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานและทำการ ด้วยค่าสถิติ t -test และ F - test ผลการวิจัยพบว่า

1. เจ้าหน้าที่สรรพากรมีความคิดเห็นต่อการนำหลักกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปฏิบัติงาน ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ในภาพรวมและในรายด้านทั้ง 4 ด้านโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านภาพลักษณ์ของกรมสรรพากร รองลงมาคือ ด้านการให้ผู้เสียหายชำระภาษีด้วยความสมัครใจและถูกต้อง ด้านการป้องกันการทุจริตของผู้เสียหายและด้านการป้องกันการทุจริตของเจ้าหน้าที่สรรพากรตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมติฐานในภาพรวมและในรายด้านทั้ง 4 ด้าน ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมแตกต่างกัน เจ้าหน้าที่สรรพากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำหลักกระบวนการบริหารความเสี่ยงมากกว่าเจ้าหน้าที่ ที่มีอายุ 31 - 35 ปี ส่วนสำหรับปัจจัยทางด้านตำแหน่ง พบว่า เจ้าหน้าที่ในตำแหน่งธุรการ จะมีความคิดเห็นต่อหลักกระบวนการบริหารความเสี่ยงมากกว่าตำแหน่งอื่นๆ ซึ่งตามหลักข้อเท็จจริงแล้วตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการจะไม่ค่อยมีการปฏิบัติงานทางด้านจัดเก็บภาษี ในขณะที่ตำแหน่งนักวิชาการสรรพากร และ

\* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

\*\* ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

นักวิชาการภาษี จะมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าตำแหน่งทั่วไป เหตุผลเนื่องจากทั้งสองตำแหน่งจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับด้านภาษีโดยตรง และทราบถึง การหลีกเลี่ยงในการไม่ยอมชำระภาษี

3. จากผลการทดสอบสมมุติฐาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะผลของการวิจัยความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของปัจจัยทางด้านตำแหน่ง ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือตำแหน่งนักวิชาการสรรพากร และนักวิชาการภาษี ซึ่งทั้งสองตำแหน่งนี้จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องทางด้านภาษีโดยตรง จึงให้ความสำคัญในการตอบแบบถามเกี่ยวกับด้านความเสี่ยง ในด้านการป้องกันการทุจริตของผู้เสียภาษี และของเจ้าหน้าที่สรรพากร ด้านการให้ผู้เสียภาษีชำระภาษีด้วยความสมัครใจและถูกต้อง และด้านภาพลักษณ์ของกรมสรรพากร จึงให้ความคิดเห็นน้อยกว่าตำแหน่งอื่น ๆ ดังนั้นควรที่จะดำเนินการประชุมทั้งสองตำแหน่งมาคุยกัน จัดเป็นองค์ความรู้ KM (Knowledge Management) และนำเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อที่จะนำหลักกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## 1. บทนำ

การบริหารจัดเก็บภาษีอากรโดยหลักการบริหารความเสี่ยง (Compliance Risk Management : CRM) เป็นหลักการที่หน่วยงานจัดเก็บภาษีหลายประเทศทั่วโลกนำไปปฏิบัติใช้ในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร หลักการดังกล่าวเริ่มใช้ในสหภาพยุโรป ในช่วงแรก หลักการการบริหารความเสี่ยงถูกนำมาปรับใช้กับการบริหารจัดการเก็บภาษีในส่วนของ การตรวจสอบ แต่ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา หลักการบริหารความเสี่ยงได้ขยายวงกว้างในการนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการเก็บภาษีในทุก ๆ ด้าน โดยการสร้างเครื่องมือต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับลักษณะและพฤติกรรมของผู้เสียภาษี เพื่อส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีอากรให้ ถูกต้อง และป้องกันการไม่ปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีอากร การบริหารจัดการเก็บภาษีอากรโดยหลักการบริหารความเสี่ยงในแนวทางนี้ มุ่งเน้นความเข้าใจในลักษณะและพฤติกรรมของผู้เสียภาษี ซึ่งจะทำให้หน่วยงานจัดเก็บภาษีสามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากผู้เสียภาษี และดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษา รายละเอียดของปัญหา เลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาตามข้อจำกัดของทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่ตั้งไว้กระบวนการบริหารความเสี่ยง คือ เครื่องมือชนิดหนึ่งที่มีการค้นหาโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การวางมาตรการป้องกันกับความเสี่ยงหรือลดความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นและการดำเนินการเมื่อเกิดความสูญเสียขึ้น (กฤษดา แสงดี, 2543, น. 20) การบริหารความเสี่ยง หรือ การจัดการความเสี่ยง จัดว่ามีความเกี่ยวข้องกันโดยการควบคุมภายใน คือ กิจกรรมบริหารความเสี่ยงที่ดำเนินการเป็นภายในองค์กร และเป็นตัวชี้วัดอย่างหนึ่ง ซึ่งทั้งนี้การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพยังช่วยลดการสูญเสียในสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ในด้านต่าง ๆ ได้ไม่ว่าจะเป็นด้านทรัพย์สิน ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของ

องค์กรและยังเพิ่มความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรปัจจุบันแนวความคิดการพัฒนาของการนำหลักการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นกระบวนการบริหารจัดการเก็บภาษี ประกอบกับกลไกในเชิงนโยบายเครื่องมือป้องกันชนิดหนึ่งซึ่งพัฒนาจากหลักการ CRM และหน่วยงานจัดเก็บภาษีในหลายประเทศนำมาปรับใช้ คือ การกำกับดูแลในแนวนอน (Horizontal supervision) ที่ มุ่งเน้นการส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีอากรให้ถูกต้องตั้งแต่ก่อนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีด้วยความสมัครใจ ประเทศเนเธอร์แลนด์ (The Netherlands Tax and Customs Administration: NTCA) เป็นประเทศแรก ๆ ที่นำเครื่องมือนี้มาใช้กับกลุ่มผู้เสียภาษีที่มีลักษณะและพฤติกรรมดี ภายใต้ชื่อโครงการ Horizontal Monitoring ซึ่งประสบความสำเร็จและเป็นต้นแบบให้ประเทศอื่น ๆ หลักการสำคัญของโครงการนี้ คือ การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานจัดเก็บภาษีและผู้เสียภาษีบนพื้นฐานของความไว้วางใจ ความเข้าใจ และความโปร่งใส โครงการแบ่งเป็นสองระดับ คือกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่ง NTCA จะกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยตรงผ่านระบบการควบคุมทางภาษี (Tax Control Framework) ของผู้เสียภาษี และกลุ่มธุรกิจขนาดเล็กถึงขนาดกลางที่ NTCA จะทำงานร่วมกับเครือข่ายภาษีอากรในการกำกับดูแลผู้เสียภาษี หลักการของโครงการนี้เหมือนกับระบบการกำกับดูแลผู้เสียภาษีของกรมสรรพากรไทย แต่แตกต่างกันในรายละเอียดบางประการเครือข่ายภาษีอากรเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเครื่องมือสำหรับการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรตามหลักการ CRM โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่หน่วยงานจัดเก็บภาษีมีข้อจำกัดทางทรัพยากร ในสหภาพยุโรปที่ปรึกษาภาษีอากรมีบทบาทสำคัญมาก ทั้งในด้านการให้คำปรึกษาทางภาษีในเชิงกฎหมาย (Tax advisory service) และด้านการปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีอากร (Tax compliance service) รูปแบบวิชาชีพที่ปรึกษาภาษีอากรของแต่ละประเทศแตกต่างกันไปตามบทบาทและหน้าที่ที่กำหนด แต่สหภาพยุโรปได้จัดตั้งองค์กรกลางที่ควบคุมและพัฒนาวิชาชีพที่ปรึกษาภาษีอากร (CFE) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้วิชาชีพนี้แข็งแกร่งและมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติอย่างมาก การศึกษาระบบการดำเนินงานของวิชาชีพที่ปรึกษาภาษีอากรในสหภาพยุโรป จึงสามารถนำมาพัฒนาวิชาชีพผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชีของประเทศไทยได้กรมสรรพากรไทยสามารถนำหลักการ CRM มาพัฒนาการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยเริ่มจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ CRM ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) ผู้เสียภาษี (2) เครื่องมือบริหารความเสี่ยง (3) ทรัพยากร และ (4) ผลลัพธ์ และควรมีการวิเคราะห์ภาษีอากรที่จัดเก็บได้จากการปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีอากร (Compliance map) และภาษีอากรนอกระบบ (Tax gap analysis) การพัฒนาการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรตามหลักการ CRM ทั้งหมดที่กล่าวมานี้ ต้องอาศัยข้อมูลสนับสนุนอย่างมากในการพัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุน CRM ทั้งหมด และนำไปสู่การสร้างฐานภาษีที่ยั่งยืนในที่สุด ปัจจุบันกรมสรรพากรได้นำระบบการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรและการปฏิบัติงานทั่วไป โดยเฉพาะในปัจจุบันมีเครื่องมือในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เช่น คอมพิวเตอร์ ที่จะต้องใช้ในการประมวลบันทึกข้อมูลของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร

ในแต่ละส่วนงานในการตรวจปฏิบัติการและตรวจสอบภาษีอากร สำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง และดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษี รวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากร กำกับติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานสร้างความเข้าใจในธุรกิจของผู้เสียภาษีมากขึ้น โดยมีวิธีการ คือใช้ข้อมูลของกิจการจากโมเดลเปลือกหัวหอม ได้แก่ ข้อมูลจากระบบการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน การตรวจสอบรายงานทางการเงิน โดยนำข้อมูลเหล่านี้มาช่วยในการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ฯ เพื่อประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายใช้กฎหมายและระเบียบปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้เสียภาษีมาเป็นข้อมูลสนับสนุนในการสร้างความเข้าใจลักษณะธุรกิจและคุณลักษณะของผู้เสียภาษี เช่น กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ มาตรฐานการรายงานทางการเงิน และหลักการธรรมาภิบาล

## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นต่อการนำหลักการบริหารความเสี่ยงที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ในเรื่องของปัจจัยทางด้านความเสี่ยงของแต่ละด้าน

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น ของการนำหลักการบริหารความเสี่ยง มาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

## 3. สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อการนำหลักการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 มีความคิดเห็นต่อการนำหลักกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปฏิบัติงานของปัจจัยทางด้านความเสี่ยงแตกต่างกัน

2. เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำหลักการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

## ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อการนำหลักกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 คือจำนวนเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 และ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่อยู่ในสังกัด ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสัมพันธ์วงศ์ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาป้อมปราบศัตรูพ่าย 1 และ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาป้อมปราบศัตรูพ่าย 2

## การกำหนดขนาดตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Yamaane) ที่ระดับความคิดเห็นต่อการนำหลักกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ที่จะถูกเลือกเป็นตัวแทนประชากรโดยใช้สูตร (Yamane) ในการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นต่อการนำกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 แบบสอบถามด้านการป้องกันการทุจริต

- ด้านผู้เสียหาย
- ด้านเจ้าหน้าที่สรรพากร

ด้านที่ 2 แบบสอบถามด้านความสมัครใจในการชำระภาษีและความถูกต้อง

ด้านที่ 3 แบบสอบถามด้านภาพลักษณ์ของกรมสรรพากร

โดยกำหนดเกณฑ์ให้คะแนน เป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึงมีความเห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึงมีความเห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึงมีความเห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึงมีความเห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึงมีความเห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์การวัดและให้ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อการนำกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปฏิบัติงาน ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง มีความเห็นด้วยระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง มีความเห็นด้วยระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง มีความเห็นด้วยระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง มีความเห็นด้วยระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง มีความเห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามด้วยตนเองโดยช่วยอธิบายรายละเอียดประเด็นคำถามต่าง ๆ ให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เข้าใจ ยกเว้นในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถทำแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง ผู้วิจัยจะเป็นคนอ่านและอธิบายประเด็นคำถามให้ตอบและกรอกแบบสอบถามให้ เมื่อเก็บรวบรวมได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้ก่อนนำไปวิเคราะห์ผลต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) สถิติพรรณนา ใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลที่ศึกษา

2) สถิติสำหรับการทดสอบหาความคิดเห็นต่อการนำหลักกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 สถิติการวิเคราะห์คือ ค่า  $t$ -test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบตัวแปรอิสระที่จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ค่า  $F$ -test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบตัวแปรอิสระ และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD กำหนดระดับสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 78.70 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 46 ปี ขึ้นไป จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 34.20 รองลงมา มีอายุตั้งแต่ 36 - 40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 และมีอายุ 41 - 45 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 ตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นนักตรวจสอบภาษีอากร จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 และรับราชการมากกว่า 20 ปี มีมากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 รองลงมา รับราชการไม่เกิน 5 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 ส่วนใหญ่การศึกษาในระดับปริญญาตรี 110 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40

## ผลการทดสอบสมมุติฐาน

จากการผลทดสอบสมมุติฐาน ปรากฏผลผลดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่สรรพากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 มีความคิดเห็นต่อการนำหลักกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปฏิบัติงานของปัจจัยด้านความเสี่ยงแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 เจ้าหน้าที่สรรพากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำหลักกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

## อภิปรายผลการวิจัย

ความคิดเห็นต่อการนำหลักกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นต่อการนำหลักกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ศึกษาในเชิงเปรียบเทียบและความสัมพันธ์ ซึ่งผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจและผู้วิจัยได้อภิปรายผลที่ตั้งไว้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่สรรพากรมีความคิดเห็นในการนำหลักกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ทั้ง 4 ด้านในภาพรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก

สมมุติฐานที่ 2 เจ้าหน้าที่สรรพากรมีความคิดเห็นในการนำหลักกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ทั้ง 4 ด้านในภาพรวม ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นทั้ง 4 ด้านและด้านภาพรวมแตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประการ เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ให้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นการเพิ่มความคิดเห็นในด้านบวกให้แก่เจ้าหน้าที่สรรพากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ซึ่งเป็นระดับผู้ปฏิบัติงานที่ถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ดังนี้

1. ด้านการป้องกันการทุจริตของผู้เสียภาษี จากรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือการประชาสัมพันธ์และชี้แจงบทลงโทษค่าปรับของการป้องกันการทุจริตได้จริงจากผลของความ

คิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แนวทางที่จะมีการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพคือ การนำเสนอผู้บังคับบัญชาจัดทำโครงการในเรื่องของการประชาสัมพันธ์และชี้แจงบทลงโทษ ค่าปรับของการป้องกันการทุจริตโดยให้เจ้าหน้าที่ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในส่วนของงานที่กำกับดูแล ผู้เสียหายที่ทำหน้าที่ในการดูแลผู้เสียหายแบบใกล้ชิดโดยการจัดทำเป็นโครงการพิเศษทำเรื่อง ของการรณรงค์การประชาสัมพันธ์และชี้แจงบทลงโทษเกี่ยวกับผู้เสียหายที่ไม่ยอมชำระภาษี ก่อให้เกิดความเสียหายแก่กรมสรรพากรในการจัดเก็บภาษีอากร ดังนั้นแนวทางการรณรงค์ด้าน การประชาสัมพันธ์คือการนำเสนอรูปแบบที่ทันสมัยมีการให้ผู้เสียหายมีส่วนร่วมในการจัด กิจกรรมหรือมีการแจกรางวัลเพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ

2. ด้านการป้องกันการทุจริตของเจ้าหน้าที่สรรพากร จากหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือการให้ความรู้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในเรื่องของการออกไปกำกับภาษีทุก ครั้งเป็นการป้องกันการทุจริตได้จากผลของความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีแนวทางใน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการป้องกันทางด้านการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องของการประเมินค่าเพิ่ม ที่มี การจัดเก็บของกรมสรรพากรในแต่ละปีถือว่ามียอดที่สูงเพราะเนื่องจากเป็นภาษีทางอ้อม มีการ จัดเก็บจากผู้บริโภค และผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีหน้าที่ในการนำส่ง กรมสรรพากร โดยแบบแสดงรายการ ภ.พ.30 ทุกวันที่ 15 ของทุกเดือน แต่สิ่งหนึ่งที่ กรมสรรพากรประสบปัญหา คือในเรื่องของการออกไปกำกับภาษี ซึ่งจะมีการทุจริตในการออก ไปกำกับภาษีปลอม การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่เป็นเท็จ ดังนั้นสิ่งที่ผู้วิจัยมีแนวทางในการ นำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการแก้ปัญหาทางด้านนี้ การกำหนดนโยบายทางด้านการ ป้องกันการทุจริตของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มให้อย่างชัดเจน มีการเชื่อมโยง ภาษีมูลค่าเพิ่มกับบริหารความเสี่ยงให้ชัดเจนแนวทางการเชื่อมโยงภาษีมูลค่าเพิ่มกับบริหารความ เสี่ยงให้ชัดเจนคือการ ให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่สรรพากรเกี่ยวกับบริหารความเสี่ยงของ ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยมีเครื่องมือป้องกันในลักษณะการให้บริการกับผู้ เสียหายที่ดี เป็นการลดโอกาสข้อผิดพลาดจากการป้องกันการทุจริตของเจ้าหน้าที่สรรพากร ใน เรื่องของการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่เป็นเท็จ และการไม่ตรวจสอบใบกำกับภาษี อย่างละเอียด รอบคอบ ดังนั้นสิ่งที่ลดข้อผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น คือ เจ้าหน้าที่สรรพากรควรที่จะมีการ เจรจาในเรื่องของการออกไปกำกับภาษี และการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้ผู้เสียหายได้รับความ ชัดเจน มีการประเมินผลและสามารถตรวจสอบความถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ และมีการ แบ่งกลุ่ม ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนมูลค่าเพิ่ม ซึ่งอยู่ในท้องที่รับผิดชอบ ของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 (เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย และเขตสัมพันธวงศ์) โดยมี เจ้าหน้าที่สรรพากร ในส่วนของทีมกำกับดูแลได้อย่างทั่วถึง

3. ด้านการให้ผู้เสียหายชำระภาษีด้วยความสมัครใจและถูกต้อง จากหัวข้อที่มี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านการจัดทำเอกสารเผยแพร่แจกจ่ายให้ผู้เสียหายเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้ เสียหายเต็มใจที่จะชำระภาษีมากขึ้น จากผลของความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีแนวทาง



ในด้านของการ ให้ผู้เสียหายชำระภาษีด้วยความสมัครใจและถูกต้อง คือแนวทางในการเสนอแนะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดทำเอกสารเผยแพร่ (สำนักบริหารกลาง) รูปแบบของเอกสารและเนื้อหาสาระอาจจะไม่จูงใจผู้เสียภาษีดังนั้นควรที่จะมีการปรับปรุงรูปแบบเนื้อหาสาระให้ทันสมัยขึ้น และมีตัวอักษรแสดงสัญลักษณ์ของโทษในการไม่ยอมชำระภาษี เช่น มีการเน้นเหมือนกับข้อห้ามต่างๆ ทั่วๆ ไป เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญในการไม่ยอมชำระภาษี หรือหลีกเลี่ยงการชำระภาษี

4. ด้านภาพลักษณ์ของกรมสรรพากร จากหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือการส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรมสรรพากร จากผลของความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีแนวทางในข้อเสนอแนะ ที่จะทำให้ภาพลักษณ์ของกรมสรรพากรดีขึ้น การส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมในเรื่องของการบริการนั้น เจ้าหน้าที่สรรพากรจะให้ความคิดเห็นที่น้อยที่สุด อาจจะเป็นเพราะเจ้าหน้าที่สรรพากรเบื่อหน่ายในเรื่องของการฝึกอบรมในเรื่องของการให้บริการ แต่ถือว่าเป็นส่วนสำคัญที่จะจูงใจ ผู้เสียภาษี สำหรับที่จะมาใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในกรณีที่ประสงค์จะยื่นด้วยกระดาษ ถ้าเกิดเจ้าหน้าที่ให้บริการ บริการไม่ดี พูดจากับผู้เสียภาษีไม่สุภาพ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา นั้นๆ อาจจะโดนร้องเรียก ทางด้านสื่อต่างๆ ส่งผลทำให้ภาพลักษณ์ของกรมสรรพากรในแง่ลบ ดังนั้นแนวทางของการแก้ไขโดยการจัดทำเกี่ยวกับเรื่องของการให้บริการเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อให้เห็นความสำคัญในเรื่องการของให้บริการ และการนำเสนอในเรื่องการอบรมในเรื่องการให้บริการ โดยการสรรหาวิทยากร ที่มีชื่อเสียง มาฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ และมีการให้เจ้าหน้าที่ไปดูงานในภาคส่วนเอกชน ที่มีชื่อเสียงในเรื่องของการให้บริการ เพื่อที่จะยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ โดยดำเนินการให้บริการเหมือนเอกชน และแนวทางเกิดขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่สรรพากรอาจจะมีการพิจารณาประเมินค่าตอบแทน ให้กับเจ้าหน้าที่สรรพากร ในเรื่องของการให้บริการที่ดีต่อผู้เสียภาษี หรืออาจจะมีการประกวดขวัญใจ ผู้ประกอบการ โดยการจัดให้ผู้เสียภาษี โหวต เจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีหน้าที่ในส่วนของการให้บริการ ผู้ที่ได้รับคะแนนโหวตสูงสุดก็จะได้รับรางวัล ซึ่งก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่

5. ด้านภาพรวมทั้งหมด จากผลของการวิจัยทั้ง 4 ด้าน ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่าง มีความคิดเห็นต่อการนำหลักกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาใช้ ที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ แต่ในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีส่วนแตกต่างกัน เช่น อายุ ตำแหน่ง อายุรับราชการ และทางด้านการศึกษา จะเห็นได้ว่า ในแต่ละปัจจัยจะมีความแตกต่างกัน ผลของการวิจัยในด้านอายุ พบว่าเจ้าหน้าที่ ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จะมีความคิดเห็นในด้านของการบริหารความเสี่ยงมากกว่าเจ้าหน้าที่ ที่มีอายุ 31 - 35 ปี ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ที่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป ส่วนใหญ่จะเป็นระดับผู้บริหาร หรือรับราชการมาหลายปี จึงทำให้ มีความระมัดระวังในเรื่องของการปฏิบัติงานที่มี

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป สิ่งที่จะพัฒนาแก้ไขกับสองกลุ่ม เพื่อให้การปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 เพื่อให้เกิดมีคุณภาพ และประสิทธิผล คือการให้ความรู้และชี้แจงเกี่ยวผลเสียหาย ที่จะเกิดขึ้น โดยปฏิบัติงานแล้วไม่มีความระมัดระวัง

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 ที่มีปัจจัยทางด้านตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำหลักกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จากผลของการวิจัย การเปรียบเทียบในด้านตำแหน่ง พบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีคะแนนมากที่สุดคือ เจ้าพนักงานธุรการ ที่ให้ความคิดเห็นต่อการนำหลักกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปฏิบัติ แต่เนื่องจาก กลุ่มเจ้าหน้าที่ธุรการ จะไม่ค่อยมีส่วนรับผิดชอบเกี่ยวกับทางด้านการจัดเก็บภาษีเท่าไร แต่ในกลุ่มที่มีค่าคะแนนน้อยสุด คือตำแหน่ง นักวิชาการสรรพากร และนักวิชาการภาษี เพราะทั้งสองกลุ่มจะ นี้จะรู้วิธีแนวทางในการหลีกเลี่ยงการชำระภาษีของผู้เสียภาษีที่มีเจตนา ต่อการไม่ยอมชำระภาษี ดังนั้นเจ้าหน้าที่ทั้งสองกลุ่ม จึงมีความคิดเห็นต่อแนวทางของบริหารความเสี่ยงของการจัดเก็บภาษีอากร ดังนั้นสิ่งที่ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะคือ คือการจัดประชุม ทั้งสองกลุ่มตำแหน่งมาพูดคุยกัน เพื่อจัดเป็นองค์ความรู้ KM (Knowledge Management) เสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับกระบวนการในเรื่องของบริหารความเสี่ยง ภารกิจของเจ้าหน้าที่สรรพากร ในปัจจุบัน มีการดำเนินงานตามส่วนงานและตำแหน่งของตน แต่ในส่วนของคุณลักษณะของการปฏิบัติงาน ยังไม่มีความชัดเจนของการบริหารความเสี่ยงซึ่งเจ้าหน้าที่สรรพากรจะดำเนินการตามระเบียบและแนวทางปฏิบัติของกรมสรรพากร และจะมี กองตรวจราชการภายในกรม สำนักงานสรรพากรภาค 1 และส่วนวางแผนและประเมินผล ซึ่งจะดำเนินการตรวจอยู่ บางครั้งก็จะพบความผิดพลาดและพบการทุจริต ดังนั้นสิ่งที่ผู้วิจัยขอเสนอแนะ คือ จัดทำเป็นคู่มือส่วนบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งงานที่จะเกิดความเสียหายและความเสียหายแก่กรมสรรพากร ได้แก่งานทางด้านการจัดเก็บภาษีอากร, การคืนภาษีเงินได้, ส่วนกำกับดูแล, และงานด้านการให้บริการ เช่น การขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งงานที่ได้กล่าวมานั้น มีผลต่อความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดความเสียหายจากกรมสรรพากรได้ การจัดทำเป็นคู่มือส่วนบุคคลในการจตรายละเอียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ และมีการจัดประชุมพูดคุยประจำเดือน ของงาน เมื่อพบปัญหาที่ดำเนินการแก้ไขเมื่อเจ้าหน้าที่สรรพากรในสังกัดอื่นๆที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจราชการ มาตรวจราชการก็จะพบข้อผิดพลาดน้อยลง

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับบริหารความเสี่ยงขององค์การ เช่นหน้าที่รับผิดชอบปัจจุบัน คำสั่งมอบหมาย การประเมินผลการปฏิบัติงาน

2. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นกันกระบวนการควบคุมภายใน ที่มีการนำมาใช้ในการปฏิบัติองค์การ

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการนำหลักกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์การกับหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน เช่น กรมศุลกากร กรมสรรพสามิต

### บรรณานุกรม

#### ภาษาไทย

กองบรรณธิการ วารสาร “ เอกสารภาษีอากร”. (2557). *ประมวลรัษฎากรฉบับสมบูรณ์ปี 2547*

(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : พัฒนาการบริหารธรรมนิติ.

สำนักมาตรฐานการสอบบัญชีภาษีอากร, กรมสรรพากร. (2555). *แนวคิดการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรโดยหลักการบริหารความเสี่ยง*. กรุงเทพมหานคร : สำนักบริหารกลาง กรมสรรพากร.