

ชื่อวิทยานิพนธ์ การบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 ผู้วิจัย นายปรีชา น้อยพ่วง สาขาวิชา การจัดการทั่วไป พ.ศ. 2554

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการบริหารการจัดเก็บรายได้ 2) ศึกษา ระดับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ และ 3) ศึกษาการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดเก็บ รายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 จำนวน 208 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติ ที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย

ผลการวิจัยพบว่า

1. การบริหารการจัดเก็บรายได้ในภาพรวมการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาราย ด้านมีการปฏิบัติในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการนำองค์กรมีระดับการปฏิบัติมากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านการวางแผนและด้านการจัดองค์กรมีระดับการปฏิบัติมากเท่ากัน สุดท้ายคือด้านการ ควบคุม ตามลำดับ

2. ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านมี ประสิทธิภาพระดับมากทุกด้าน คือ ด้านคุณภาพการให้บริการมีประสิทธิผลมากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านความสามารถในการจัดเก็บรายได้ และด้านความสามารถในการปราบปรามผู้กระทำ ผิดกฎหมายสรรพสามิต ตามลำดับ

3. การบริหารการจัดเก็บรายได้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 64.90

ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้คือ การให้บริการมีคุณภาพ เป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความตั้งใจ เต็มใจ มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีความยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติ เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ควรสืบทอด และถือปฏิบัติต่อไป ในขณะที่เดียวกันบุคลากรมีความรู้สึกรู้ว่าตนเองไม่ได้รับความเป็นธรรมในการ พิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือ ไม่ได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม ผู้บริหารควรวางหลักเกณฑ์การ พิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนและการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งให้มีความยุติธรรมยิ่งขึ้น

Thesis title: Administration Performance Influencing the Effectiveness of Revenue Collection in the Area within the Scope of Responsibility of the Regional Excise Bureau 7 **Researcher:** Mr. Preecha Noipuang **Major:** General Management **Year:** 2011

Abstract

The objectives of this research were to 1) examine the administration performance of revenue collection, 2) evaluate the effectiveness of revenue collection, and 3) study the administration performance influencing the effectiveness of revenue collection in the area within the scope of responsibility of the Regional Excise Bureau 7. Research sample comprised 208 officials, government employees and operational level staff of the Regional Excise Bureau 7. The research tools was a 5-level questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and the simple regression analysis.

The results of this research were as follows:

1. In the overall analysis of revenue collection commitment, administration function was ranked high; while the commitment analysis of individual functions revealed in descending order of degree that organizational leadership was highest, followed by planning and organizing functions which achieved the same level, and control function in the final place.

2. The overall effectiveness of revenue collection was ranked high; while the effectiveness analysis of individual aspects revealed in descending order of degree that the quality of service provision was highest, followed by collection capability, and excise law violator suppression capability.

3. Administration performance of revenue exercised influenced over the effectiveness of revenue collection in the area within the scope of responsibility of the Regional Excise Bureau 7, with predictability value of 64.90 percent.

The outcome of this research is the quality of service with official's grateful intension, willingness, fairness, culture of good organization which should be maintained. However, the officials felt that they received unfair promotion and unfair social welfare. Therefore, administrators should consider financial promotion and position transition with more fairness for their officials.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ทั้งนี้เป็นเพราะได้รับความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญส่ง ประธานที่ปรึกษา ที่ให้ความกรุณาเสียสละเวลาในการให้ คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนขั้นตอนการวิจัย ด้วยความเอาใจใส่เสมอมา จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา ประธานคณะกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ นิภา เพชรสม กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ และอาจารย์กฤตชน วงศ์รัตน์ ที่ได้ให้ข้อแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์วันทนา กลิ่นงาม ดร.สิทธิชัย อนันต์รังสี และ นายกฤติเดช จิตโอฬาร ที่เป็นผู้ตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว พนักงานราชการ และเจ้าหน้าที่ สรรพสามิตทุกท่านที่ให้ความกรุณาให้ความร่วมมือในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ปรีชา น้อยพ่วง

ธันวาคม 2554

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(9)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมุติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ของการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต.....	9
แผนยุทธศาสตร์กรมสรรพสามิต.....	10
คำรับรองผลการปฏิบัติราชการกรมสรรพสามิต.....	11
ความหมายของภาษีสรรพสามิต.....	12
หลักการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต.....	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีอากร.....	15
ความหมายของภาษีอากร.....	15
หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษี.....	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล.....	19
ความหมายของประสิทธิผล.....	19

การวัดและวิเคราะห์ประสิทธิภาพขององค์การ.....	21
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ.....	21

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ (ต่อ)	หน้า
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดองค์การ.....	28
ความหมายและองค์ประกอบขององค์การ.....	28
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหาร.....	29
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	33
ความหมายของการบริการ.....	33
ลักษณะสำคัญของการบริการ.....	33
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	37
ความหมายของคุณภาพการให้บริการ.....	37
คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน.....	39
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย.....	44
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย.....	52
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	53
ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับการบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7.....	56
ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตภาคที่ 7.....	62

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ (ต่อ)	หน้า
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์การบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของ พื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7	67
5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	69
สรุปผลการวิจัย.....	69
อภิปรายผลการวิจัย.....	71
ข้อเสนอแนะ.....	73
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก.....	78
ภาคผนวก ก หนังสือแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	78
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (แบบสอบถาม)	82
ประวัติผู้วิจัย.....	92

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	53
2	ประเภทตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	53
3	อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	54
4	การศึกษาสูงสุดที่ได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	54
5	รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	55
6	สังกัดฝ่ายในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ฯหรือสาขาของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	55
7	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มรับราชการจนถึงปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	56
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 ในด้านการวางแผน.....	56
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 ในด้านการจัดองค์กร.....	58
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 ในด้านการนำ.....	59
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 ในด้านการควบคุม.....	60
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับผลลัพธ์เกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 โดยรวมด้านความสามารถในการจัดเก็บรายได้.....	62
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับผลลัพธ์เกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 โดยรวมด้านความสามารถในการปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต.....	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ (ต่อ)		หน้า
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับผลลัพธ์เกี่ยวกับประสิทธิผลการ จัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 โดยรวม ด้านคุณภาพการให้บริการ.....	65
15	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และสัมประสิทธิ์การพยากรณ์.....	68
16	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยตัวพยากรณ์และการทดสอบนัยสำคัญด้วยค่า t	68