

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพสามิต เป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตเพื่อเป็นรายได้ของรัฐ ดำเนินการปราบปรามจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต รวมทั้งสนับสนุน ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน เป็นกรมที่จัดเก็บรายได้ที่สำคัญกรมหนึ่ง และยังมีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการบริหารการดำเนินงาน รัฐวิสาหกิจ 2 แห่ง คือ องค์การสุรา และ โรงงานไฟ ในปัจจุบัน กรมสรรพสามิตจัดเก็บสินค้าและบริการ รวม 21 ประเภท ได้แก่ สุรา ยาสูบ ไฟ น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน เครื่องดื่ม เครื่องไฟฟ้า เครื่องแก้วประเภทแก้วคริสตัล รถยนต์นั่ง รถยนต์โดยสารที่มีที่นั่งไม่เกิน 10 คน เรือยอร์ช และ ยานพาหนะทางน้ำที่ใช้เพื่อความสำราญ ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง พรหมสิ่งทอปูพื้นที่ทำด้วยขนสัตว์ รถจักรยานยนต์ แบตเตอรี่ สถานบริการสนามม้า สถานบริการสนามกอล์ฟ สถานบริการไนต์คลับ ดิสโก้เทค สถานบริการอาบน้ำหรืออบและนวด การบริการโทคมนาคม สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซนประเภทอนุพันธ์ชนิดฮาโลเจนเต็ดของไฮโดรคาร์บอน หินอ่อนและหินแกรนิต และสลากกินแบ่งรัฐบาล (กรมสรรพสามิต, 2553 : Online)

วิสัยทัศน์ของกรมสรรพสามิต คือ องค์กรพลวัตเพื่อการจัดเก็บภาษีที่มาตรฐานสากล ปกป้องสังคมและสิ่งแวดล้อม ผลการจัดเก็บภาษีปีงบประมาณ 2552 กรมสรรพสามิตจัดเก็บภาษีได้ทั้งสิ้น 291,221.20 ล้านบาท สูงกว่าปีก่อน ( 278,312.48 ล้านบาท ) จำนวน 12,908.73 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้น 4.64 % (กรมสรรพสามิต, 2553 : Online)

พันธกิจของกรมสรรพสามิต เพื่อส่งเสริมฐานะทางการคลังอย่างยั่งยืน เสริมสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม สร้างความเป็นมาตรฐานในการจัดเก็บภาษี และบริหารงานแบบองค์กรพลวัต นอกจากนี้ยังได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อรองรับเป้าหมายที่รัฐบาลกำหนดให้ ได้แก่ จัดเก็บภาษีเพื่อเสริมสร้างฐานะการคลังอย่างยั่งยืน เสริมสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย และบริหารงานแบบองค์กรพลวัต โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ซึ่งกรมสรรพสามิต ได้ใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (E-office) มีลักษณะเป็น Web Application ในการทำงานร่วมกับฐานข้อมูลและสามารถ

เชื่อมต่อกับฐานข้อมูลได้ โดยระบบสามารถทำงานได้ทั้งระบบ Intranet และ Internet เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต และบริการประชาชนผู้มารับบริการจากกรมสรรพสามิต

กรมสรรพสามิตกำลังดำเนินการพัฒนาและจัดวางระบบ Smart Office หรือ สำนักงานอัจฉริยะ เป็นการนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาออกแบบ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยรวมเข้ากับการจัดรูปแบบของสำนักงานที่ทันสมัย ทำให้เกิดความรู้สึกสบาย สบายงาม และสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการ ซึ่ง Smart Office จะเน้นการประหยัดพลังงาน คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สร้างความผาสุกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ผู้รับบริการด้วยการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ประทับใจ สำหรับแนวคิดเรื่องรูปแบบ Smart Office จะมีการปรับปรุง 3 ด้าน คือ ด้าน Hardware ด้าน Software และด้าน Peopleware

สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 เป็นหน่วยงานสังกัดกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง กำกับดูแล สนับสนุนสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่รวม 9 พื้นที่ ได้แก่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ นครปฐม 1 นครปฐม 2 กาญจนบุรี ราชบุรี เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ สมุทรสงคราม สมุทรสาคร และสุพรรณบุรี ซึ่งมีการกิจหลักในการจัดเก็บภาษีเป็นรายได้ของรัฐบาลเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ และยังจัดเก็บรายได้จากสินค้าในความรับผิดชอบตามกฎหมายสรรพสามิต เช่น สุรา ยาสูบ น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน ให้กับหน่วยงานอื่นได้แก่ เงินจัดสรรเพื่อกระทรวงมหาดไทย กองทุนน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน เงินบำรุงองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย และเงินบำรุงกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) อีกด้วย

ในปีงบประมาณ 2552 ประเทศไทยยังคงประสบปัญหาทางเศรษฐกิจและการเมือง ซึ่งส่งผลให้การบริโภคชะลอตัว การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจจึงอยู่ในระดับต่ำ แต่สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัด ได้ตระหนักในภารกิจที่ได้รับมอบหมายจึงพยายามบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยมุ่งเน้นให้บริการที่ดี สะดวกรวดเร็ว ควบคู่กับการประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษี ประชาชน และการณรงค์ให้มีการบริโภคสินค้าที่ถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งการป้องกันปราบปราม การติดตามตรวจสอบ การจัดเก็บภาษีจริงจังกและต่อเนื่อง เพื่อป้องกันการรั่วไหลของภาษีและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีและประชาชนที่สุจริต ส่งผลให้ในปีงบประมาณ 2552 สามารถจัดเก็บภาษีได้สูงกว่าเป้าหมายที่ประมาณการไว้จำนวน 14,477.12 ล้านบาท โดยจัดเก็บได้รวมทั้งสิ้นจำนวน 16,484.53 ล้านบาท ซึ่งสูงกว่าเป้าหมาย 2,007.42 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 13.87 เปอร์เซ็นต์ และยังจัดเก็บรายได้ให้กับหน่วยงานอื่นอีกเป็นจำนวน 2,568.86 ล้านบาท (กรมสรรพสามิต, 2553 : Online)

ในที่นี้จะทำการศึกษาถึงปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 ซึ่งได้ศึกษาจากข้อมูลสถิติการจัดเก็บรายได้ และผลการปราบปรามผู้กระทำความผิด มีปัญหาพอสรุปได้ดังนี้ (กรมสรรพสามิต, 2553 : Online) 1) การจัดเก็บรายได้จากสินค้าและบริการบางประเภทไม่มีประสิทธิผล ไม่สามารถจัดเก็บให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กรมสรรพสามิตตั้งไว้ 2) การปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต ประชาชนทั่วไปยังไม่เข้าใจกฎหมายสรรพสามิต มักมีการกระทำความผิดกฎหมาย มีการหลบหลีก หรือหลีกเลี่ยงภาษีอยู่บ่อย ๆ และ 3) มีการปรับปรุงระบบงานการให้บริการโดยใช้วิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องมีการพัฒนาในด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและทักษะใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีการฝึกอบรมอยู่เสมอ เพื่อคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

จากปัญหาดังกล่าวทำให้การจัดเก็บรายได้ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 ไม่สามารถจัดเก็บได้อย่างมีประสิทธิภาพเต็มเม็ดเต็มหน่วยเท่าที่ควร สินค้าบางประเภทไม่สามารถจัดเก็บได้ตามเป้าหมาย มีการรั่วไหลในการจัดเก็บรายได้บ้างบางส่วน ปัญหาการหลบหลีก หรือหลีกเลี่ยงไม่มาชำระภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตยังคงมีอยู่

ปัญหาเหล่านี้จะไม่สามารถแก้ไขให้ประสบความสำเร็จได้หากไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรภายในองค์กร เพราะปัจจุบันปัจจัยที่สำคัญที่ต้องคำนึงถึงมากที่สุดคือ คน ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น และระบบการบริหารขององค์กร นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นส่วนหนึ่งที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ การปราบปราม การประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข่าวสารความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตและการจัดเก็บรายได้สินค้าและบริการอื่น ๆ ที่อยู่ในความควบคุมของกรมสรรพสามิต จึงมีความสนใจที่จะศึกษาข้อเท็จจริงและปัจจัยที่เกี่ยวกับการบริหารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 ซึ่งจะได้นำเอาข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์ เสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหา หาทางปรับปรุงแก้ไขเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารให้เกิดประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7
3. เพื่อศึกษาการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7

## สมมุติฐานการวิจัย

การบริหารส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 ศึกษากระบวนการบริหาร ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุม อันส่งผลถึงประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ในด้านความสามารถในการจัดเก็บรายได้ ด้านความสามารถในการปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต และด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาข้อมูลความคิดเห็นจากผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 โดยใช้วิธีตอบแบบสอบถาม จำนวน 208 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาภายในเขตสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่อยู่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 แบ่งเป็น 9 พื้นที่ ได้แก่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 1 นครปฐม 2 กาญจนบุรี ราชบุรี เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ สมุทรสงคราม สมุทรสาคร และสุพรรณบุรี

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในเดือนตุลาคม 2553 รวมเวลาในการเก็บข้อมูล 1 เดือน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้** หมายถึง ความสำเร็จหรือผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้โดยสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของเขตพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 จากการจัดเก็บรายได้ภาษีสุราตามพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 ภาษีสินค้าและบริการ ตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตสุรา ยาสูบ และไฟฟ้ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 17 และ 19 แห่งพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 มาตรา 21 แห่งพระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 และมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติไฟฟ้ พ.ศ. 2486 ผลการปราบปรามเป็นไปตามเป้าหมาย และให้บริการประชาชนผู้มารับบริการอย่างมีคุณภาพ

**ความสามารถในการจัดเก็บรายได้** หมายถึง ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 เข้าใจถึงขั้นตอนวิธีการในการจัดเก็บรายได้ รู้ในด้านกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ ความรู้ที่เป็นทักษะใหม่ ๆ ตามกฎหมายสรรพสามิตและกฎหมายอื่น ๆ ทุกฉบับที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้ อันจะนำไปสู่การจัดเก็บรายได้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

**ความสามารถในการปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต** หมายถึง ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 ที่มีหน้าที่ตรวจปราบปราม เข้าใจถึงเทคนิค ขั้นตอนวิธีการในการตรวจปราบปราม รู้ในด้านกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ ความรู้ที่เป็นทักษะใหม่ ๆ ตามกฎหมายสรรพสามิตและกฎหมายอื่น ๆ ทุกฉบับที่เกี่ยวข้องกับการตรวจปราบปราม อันจะนำไปสู่ผลการปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมายสรรพสามิตเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

**คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ ความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ

**การบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7** หมายถึง กระบวนการวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม ของผู้บริหารของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

**การวางแผน** หมายถึง การเตรียมการ การคิดคาดคะเนและตัดสินใจเลือกแนวทางที่ดีที่สุด นำมาวางแผนทางการปฏิบัติงาน การประสานงานในกิจการต่าง ๆ ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เช่น แผนการจัดเก็บรายได้ แผนการปราบปรามผู้กระทำความผิด

**การจัดองค์การ** หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการที่ผู้บริหารนำมาใช้ในองค์กร โดยนำแผนงานที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติ การมอบหมายงาน มอบอำนาจหน้าที่ให้บุคลากรรับผิดชอบ การจัดโครงสร้างองค์กร การจัดกลุ่มงาน การกำหนดสายการบังคับบัญชา เพื่อให้การจัดเก็บรายได้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

**การนำองค์กร** หมายถึง ภาวะผู้นำของผู้บริหารในการสั่งการ การจูงใจเพื่อให้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล ทำให้ทุกฝ่ายทำงานร่วมกันอย่างเต็มใจ การสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กร และนำกระบวนการดังกล่าวนั้นไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามต้องการขององค์กร

**การควบคุม** หมายถึง หน้าที่ทางการจัดการของผู้บริหารในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นมาตรวัดผลการทำงานในองค์กร รวมทั้งการวัดผลการทำงานในปัจจุบันเพื่อให้มีมาตรฐาน เช่น การตรวจสอบผลการจัดเก็บรายได้ ผลการปราบปรามผู้กระทำความผิด การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดิน มีการเปรียบเทียบกับผลงานที่ทำได้เพื่อปรับปรุงแก้ไขผลการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ลดการสูญเสียสิ้นเปลืองเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

**พื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7** หมายถึง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 รวม 9 พื้นที่ ประกอบด้วย สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 1 นครปฐม 2 กาญจนบุรี ราชบุรี เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ สมุทรสงคราม สมุทรสาคร และสุพรรณบุรี ซึ่งมีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการเป็นรายได้ของรัฐบาลเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ และตรวจปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

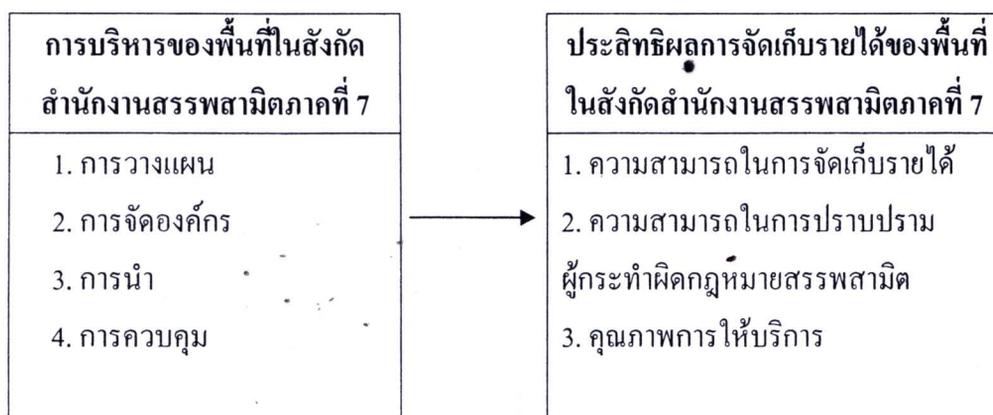
จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีนักวิชาการและผู้วิจัยหลายท่านได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร ได้แก่ Stephen P. Robbins (2551 : 4) James M. Higgins, (1994 : 7) James L. Gibson, (1997 : 16) เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2550 : 3) กิบสัน (Gibson, 1997 อ้างถึงในกาญจนา บุญยัง, 2547 : 11) จำแนกการบริหารเป็น 4 ด้าน คือ 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดองค์การ (Organization) 3) การนำ (Leading) และ 4) การควบคุม (Controlling)

ส่วนประสิทธิผลขององค์กรใช้แนวคิดของ Maciariello & Kirby (2550) Certo (2550) Vocchio (2550) Robbins. (2550) Merryman A. (2550) Barnard Nanus (2550) James L. Gibson (2547) Richard M. Steers (2547) ธงชัย สันติวงษ์ (2538) ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา

ดังนั้น กรอบแนวคิดการวิจัยที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 เพื่อให้มีประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ ซึ่งได้รวบรวมจากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาจึงได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ โดยได้นำเอาแนวคิดของ สตีเฟนส์ พี ครอบบินส์ (Stephen P. Robbins, 2551 : 4) และนักวิชาการท่านอื่น ๆ แบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับการบริหารการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7
2. ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7
3. ทำให้ทราบถึงการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการการจัดเก็บรายได้ ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7
4. จากผลการวิจัยนี้ทำให้สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 และกรมสรรพสามิต สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ โดยนำไปปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องจุดอ่อนในแต่ละด้านของกรมสรรพสามิต เพื่อให้ผลการจัดเก็บรายได้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น และสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายดังที่กรมสรรพสามิตได้ตั้งไว้ต่อไป