

**Seeing gender in local tax administration:
How being female requires emotional labor and helps manage it effectively?**

Pawinee Chuayprakong

Graduate School of Public Administration, National Institute of Development Administration (NIDA)

Abstract

Gender plays an important role in determining and moderating emotional labor—an effortful activity during the process by which employees are expected to manage their feelings in accordance with organizationally designated rules and guidelines. This paper argues that even under the context of the elaborate procedural rules and regulations of tax administration, being female local revenue collectors are considered beneficial in performing emotional labor in order to smoothly and effectively proceed their tax-related tasks. This paper, therefore, aims to map and conceptualize how female employees exert emotional labor in the citizen-state encounters during the local revenue collection, starting from tax campaigns to regulations of overdue tax payments. Qualitatively and inductively investigating the local revenue administration, this paper conducts in-dept interviews with ten female local employees in the rural areas engaging in local revenue collection. Upon applying Keyword-In-Context, constant comparative analysis, and classical content analysis to synthesizing interview data, this paper offers a process model of how being females determines the performance and management of emotional labor (surface acting and deep acting) which can help enhance the local revenue collection and curb the levels of emotional exhaustion and burnout. Hence, local policymakers should take into account the gender and emotional aspects of tax administration as an integral part of redesigning the personnel management system. Methodological limitations and future research directions are also discussed.

Keywords: Gender, emotional labor, tax administration, surface acting, deep acting, burnout

มองเพศภาวะในการบริหารจัดการเก็บภาษีท้องถิ่น:
การเป็นผู้หญิงช่วยกำหนดให้การใช้แรงงานทางอารมณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลได้อย่างไร?

ภาวิณี ช่วยประคอง

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

บทคัดย่อ

เพศภาวะเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่กำหนดและช่วยลดการใช้แรงงานทางอารมณ์ (แรงงานที่ผู้ปฏิบัติงานใช้ในกระบวนการปรับเปลี่ยนอารมณ์ความรู้สึกให้เป็นไปตามคาดหวังหรือตามกฎหมายหรือข้อแนะนำต่างๆ ที่องค์กรกำหนด) บทความนี้มุ่งแสดงให้เห็นว่า แม้แต่ในกระบวนการบริหารจัดการเก็บภาษีที่มักมีกฎ กติกา และข้อบังคับกำหนดขั้นตอนและการปฏิบัติงานไว้อย่างละเอียดแล้ว เพศภาวะก็ยังมีส่วนประกอบที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้สามารถจัดการและใช้แรงงานทางอารมณ์ให้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิผล ดังนั้น วัตถุประสงค์ของบทความนี้ คือ การระบุขั้นตอนกระบวนการและอธิบายแนวคิดแรงงานทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นผู้หญิง ภายใต้บริบทของการบริหารจัดการเก็บรายได้ซึ่งครอบคลุมถึงงานที่หลากหลายตั้งแต่การออกประชาสัมพันธ์การเก็บภาษีจนถึงการดำเนินการกับผู้ไม่เสียภาษีค้างชำระ ทั้งนี้ บทความนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพบนพื้นฐานของการให้เหตุผลแบบอุปนัยผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ผู้หญิงทั้งหมด 10 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกผ่าน Keyword-In-Context การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาเปรียบเทียบ และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาแบบคลาสสิก บทความนี้จัดทำตัวแบบกระบวนการที่แสดงให้เห็นว่าการเป็นผู้หญิงเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดลักษณะการใช้และการจัดการแรงงานทางอารมณ์ (ทั้งการแสดงแบบผิวเผินและการแสดงแบบเชิงลึก) ที่เป็นจุดได้เปรียบที่ช่วยให้การบริหารจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น พร้อมทั้งยังช่วยลดระดับของภาวะการเหนื่อยล้าทางอารมณ์และการหมดไฟในการทำงานของตนเองด้วย ดังนั้น ผู้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริหารจัดการเก็บภาษีท้องถิ่นจึงควรพิจารณาถึงปัจจัยด้านเพศภาวะและด้านอารมณ์ด้วยเพื่อให้การออกแบบและพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลภาครัฐมีคุณภาพและก้าวหน้ามากขึ้น นอกจากนี้แล้ว บทความนี้ยังอภิปรายถึงข้อจำกัดด้านระเบียบวิจัยและชี้ให้เห็นถึงทิศทางการวิจัยเกี่ยวกับแรงงานทางอารมณ์จากมุมมองเพศภาวะในอนาคตต่อไป

คำสำคัญ: เพศภาวะ แรงงานทางอารมณ์ การบริหารจัดการเก็บรายได้