

# การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอันก้าแพง

นายสุทธิชัย รัฐกิจ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2551

**An Operation Evaluation of Sankamphaeng Area Revenue Branch Office**

**Mr. Sutid Ruekit**

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University  
2008

**ชื่อวิทยานิพนธ์** การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง  
**ผู้วิจัย** นายสุทิตย์ ฐักิจ **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป (2) รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต  
**ปีการศึกษา** 2551

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ในด้าน ประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติราชการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร (2) ศึกษาปัญหาการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง (3) เสนอแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง

การศึกษาวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและวิจัยเชิงปริมาณ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพจะใช้วิธีการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร และการสัมภาษณ์บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง วิเคราะห์ข้อมูลด้วย การวิเคราะห์เนื้อหา สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณจะเป็นการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการศึกษาพบว่า (1) การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ทั้ง 4 ด้าน มีผลการดำเนินงานที่อยู่ในระดับ ดีเยี่ยม 1 ด้าน คือ มิติด้านการพัฒนาองค์กร ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก 1 ด้าน คือ มิติด้านประสิทธิผล ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี 2 ด้านคือ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และมิติด้านคุณภาพการให้บริการ (2) ปัญหาสำคัญของการดำเนินงาน คือ บุคลากรไม่เพียงพอ ขาดความรู้ด้านระเบียบและทักษะการให้บริการ ระเบียบกฎหมาย ขั้นตอนการดำเนินงานยังไม่เหมาะสม และปัญหาด้านการประสานงานและการประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่ได้ดำเนินการอย่างจริงจัง (3) ข้อเสนอแนะ เห็นควรให้มีการเพิ่มบุคลากรที่เพียงพอกับปริมาณงานและเสริมสร้างความรู้ในระเบียบ ทักษะด้านการบริการ มีการปรับปรุงระเบียบ ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสม และมีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกให้มากขึ้นอันจะเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้เสียภาษี

**คำสำคัญ** การประเมินผล สรรพากร จังหวัดเชียงใหม่

**Thesis title:** An Operation Evaluation of Sankamphaeng Area Revenue Branch Office

**Researcher:** Mr. Sutid Ruekit; **Degree:** Master of Public Administration;

**Thesis advisor:** (1) Dr. Chira Prateep, Associate Professor; (2) Dr. Saneh Juito Associate Professor; **Academic year:** 2008

### **Abstract**

The purposes of this study were (1) to evaluate the operation of Sankamphaeng Area Revenue Branch Office in dimension of effectiveness, service quality, performance efficiency, and organization development (2) to study the operational problems of Sankamphaeng Area Revenue Branch Office (3) to recommend the operational developing approach of Sankamphaeng Area Revenue Branch Office

This study was both quality and quantity research. Instruments used for quality study were document research and interview conduction with Sankamphaeng Area Revenue Branch Office staff, data collected was analyzed using content analysis. Instrument for quantity research was questionnaire, a sampling group of 400 clients who contacted the Sankamphaeng Area Revenue Branch Office. Statistics used for research data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and t-test.

The study revealed that (1) an operation evaluation of Sankamphaeng Area Revenue Branch Office of all 4 dimensions evaluated, one dimension, organization development, was graded excellent. The performance graded very good was performance effectiveness dimension, while two dimensions were graded good which were performance efficiency and service quality, (2) major operational problems were insufficient personnel, lack of knowledge on rules and regulations and lack of service skills, inappropriate operational procedures, coordination flaw, and weak public relations activities (3) recommendations were number of personnel should be increased to cope with office workload, knowledge on rules and regulations should be provided while service skills should be developed, there should be an improvement on operational procedures, and proactive public relations activities should be conducted to foster knowledge and understanding of tax payers.

**Keywords:** Evaluation, Revenue, Chiangmai Province

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับการสนับสนุนจากบุคคลในครอบครัวเป็นอย่างดี และได้รับความช่วยเหลือจากสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง และบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ในการจัดเก็บข้อมูลการวิจัย ด้วยดีทุกท่าน

ผู้วิจัยได้รับความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป และรองศาสตราจารย์ ดร. เสน่ห์ จุ้ยโต ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิ /ผู้เชี่ยวชาญ นายจิรศักดิ์ ดิษเลิศ นางสาวนิตา เรืองฤทธิ์ ในการตรวจแบบสอบถาม และให้ข้อคิด ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการวิจัย หากงานวิจัยนี้มีส่วนดีและเป็นประโยชน์ ผู้วิจัยขอยกความดีให้กับทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้อง แต่หากงานวิจัยมีข้อบกพร่องและผิดพลาดผู้วิจัยขอน้อมรับผิดแต่เพียงผู้เดียวและจะปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณคณาจารย์แขนงวิชาบริหารรัฐกิจทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความรู้ตลอดเวลาในการศึกษา ขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้การจัดงานวิจัยครั้งนี้ประสบผลสำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์ที่ปรึกษารองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป ที่คอยตรวจสอบและให้กำลังใจตลอดมา จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

สุทิพย์ รุ่งกิจ

กรกฎาคม 2552

สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....                                   | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....                                | จ    |
| กิตติกรรมประกาศ.....                                   | ฉ    |
| สารบัญตาราง.....                                       | ฅ    |
| สารบัญภาพ.....   | ฉ    |
| บทที่ 1 บทนำ.....                                      | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....                    | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....                           | 4    |
| กรอบแนวคิดการวิจัย.....                                | 5    |
| ขอบเขตการวิจัย.....                                    | 6    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                                   | 6    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....                         | 7    |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....      | 8    |
| แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล.....                       | 8    |
| การประเมินผลการปฏิบัติราชการ.....                      | 28   |
| แผนปฏิบัติการกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551.....  | 38   |
| การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร.....          | 42   |
| การดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง..... | 51   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                             | 59   |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....                        | 65   |
| ขั้นตอนการวิจัย.....                                   | 65   |
| ตัวชี้วัดของการวิจัย.....                              | 70   |
| คำอธิบายตัวชี้วัดและเกณฑ์การให้คะแนน.....              | 72   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                           | 95   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                        | 97   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                               | 99   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....                                | 99   |

## สารบัญ (ต่อ)

|  | หน้า |
|--|------|
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                    | 101  |
| การวิเคราะห์ข้อมูลในมิติด้านประสิทธิผล.....                          | 103  |
| การวิเคราะห์ข้อมูลในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ.....                  | 136  |
| การวิเคราะห์ข้อมูลในมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ.....      | 181  |
| การวิเคราะห์ข้อมูลในมิติด้านการพัฒนาองค์กร.....                      | 190  |
| การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงาน.....                    | 194  |
| การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางพัฒนาการดำเนินงาน..... | 210  |
| บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....                    | 221  |
| สรุปการวิจัย.....  | 221  |
| อภิปรายผล.....   | 235  |
| ข้อเสนอแนะ.....  | 240  |
| บรรณานุกรม.....  | 242  |
| ภาคผนวก.....   | 248  |
| ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม).....                    | 249  |
| ข แบบสอบถาม.....   | 250  |
| ค แผนการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง.....          | 265  |
| ประวัติผู้วิจัย.....   | 267  |

สารบัญตาราง

|  | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 3.1 ตัวชี้วัดของการวิจัย.....   | 70   |
| ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 1.....                                  | 72   |
| ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 2.....                                  | 73   |
| ตารางที่ 3.4 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 3.....                                  | 74   |
| ตารางที่ 3.5 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 4.....                                  | 75   |
| ตารางที่ 3.6 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 5.....                                  | 76   |
| ตารางที่ 3.7 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 6.....                                  | 77   |
| ตารางที่ 3.8 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 7.....                                  | 78   |
| ตารางที่ 3.9 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 8.....                                  | 79   |
| ตารางที่ 3.10 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 9.....                                 | 80   |
| ตารางที่ 3.11 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 10.....                                | 82   |
| ตารางที่ 3.12 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 11.....                                | 85   |
| ตารางที่ 3.13 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 12.....                                | 86   |
| ตารางที่ 3.14 ตารางและสูตรการคำนวณ.....  | 87   |
| ตารางที่ 3.15 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 13.....                                | 88   |
| ตารางที่ 3.16 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 14.....                                | 90   |
| ตารางที่ 3.17 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 15.....                                | 92   |
| ตารางที่ 3.18 ตารางและสูตรการคำนวณ.....  | 93   |
| ตารางที่ 3.19 เกณฑ์การให้คะแนน.....  | 94   |
| ตารางที่ 3.20 ขนาดกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีจำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการ.....      | 96   |
| ตารางที่ 3.21 เกณฑ์ในการให้คะแนน.....  | 98   |
| ตารางที่ 4.1 จำนวนภาษีสรรพากรที่สามารถจัดเก็บได้ (ล้านบาท).....                    | 103  |
| ตารางที่ 4.2 ร้อยละของจำนวนผู้เสียภาษีรายใหม่ที่นำเข้าสู่ระบบเทียบกับเป้าหมาย..... | 106  |
| ตารางที่ 4.3 ร้อยละของการบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจฯตามกำหนดเวลา.....            | 109  |
| ตารางที่ 4.4 ร้อยละของการบันทึกความเห็นบนระบบสำรวจฯ ตามกำหนดเวลา.....              | 112  |



สารบัญตาราง (ต่อ)

|  | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.5 ร้อยละของการกำกับดูแลผู้เสียภาษีของทีมกำกับดูแลพิเศษ (ทีม ส).....   | 116  |
| ตารางที่ 4.6 ร้อยละของผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ได้รับคำแนะนำ<br>เกี่ยวกับการจัดทำบัญชี รายงานแสดงรายได้ รายจ่าย ณ สถานประกอบการ..... | 119  |
| ตารางที่ 4.7 ระดับความสำเร็จของร้อยละการคืนภาษีภายในกำหนดเวลา.....   | 122  |
| ตารางที่ 4.8 ร้อยละของการเร่งรัด ลด และจำหน่ายหนี้ภาษีอากรเทียบกับเป้าหมาย.....  | 125  |
| ตารางที่ 4.9 สรุปผลการดำเนินงานในมิติด้านประสิทธิผล.....   | 128  |
| ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของแต่ละตัวชี้วัดกับเกณฑ์การให้คะแนนของ<br>ตัวชี้วัดที่กำหนด.....   | 129  |
| ตารางที่ 4.11 ผลการดำเนินงานด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม.....  | 136  |
| ตารางที่ 4.12 ผลการดำเนินงานด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ.....  | 140  |
| ตารางที่ 4.13 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....   | 144  |
| ตารางที่ 4.14 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....  | 145  |
| ตารางที่ 4.15 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....   | 145  |
| ตารางที่ 4.16 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพผู้รับบริการ..  | 146  |
| ตารางที่ 4.17 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการ<br>ประกอบการ/ระยะเวลาทำงาน.....  | 146  |
| ตารางที่ 4.18 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ..   | 147  |
| ตารางที่ 4.19 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการ<br>ประกอบธุรกิจ.....   | 147  |
| ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนของหน่วยงาน.....   | 149  |
| ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ.....  | 151  |
| ตารางที่ 4.22 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....   | 153  |
| ตารางที่ 4.23 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ.....   | 155  |
| ตารางที่ 4.24 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการ<br>ป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ.....                             | 157  |

สารบัญตาราง (ต่อ)

|  | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.25 สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานด้านการให้บริการ<br>ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง.....   | 159  |
| ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน<br>ด้านการให้บริการโดยรวมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง<br>ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง.....                      | 160  |
| ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน<br>ด้านการให้บริการโดยรวมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง<br>จำแนกตามช่วงอายุ.....                             | 161  |
| ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน<br>ด้านการให้บริการโดยรวมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง<br>จำแนกตามระดับการศึกษา.....                        | 162  |
| ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน<br>ด้านการให้บริการโดยรวมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง<br>จำแนกตามสถานภาพผู้รับบริการ.....                  | 164  |
| ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน<br>ด้านการให้บริการโดยรวมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง<br>จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบการ/ระยะเวลาทำงาน..... | 165  |
| ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน<br>ด้านการให้บริการโดยรวมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง<br>จำแนกตามอาชีพ.....                                | 167  |
| ตารางที่ 4.32 ปัญหาและอุปสรรคในด้านกระบวนการ ขั้นตอนของหน่วยงาน.....   | 168  |
| ตารางที่ 4.33 ปัญหาและอุปสรรคในด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ.....  | 169  |
| ตารางที่ 4.34 ปัญหาและอุปสรรคในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....   | 170  |
| ตารางที่ 4.35 ปัญหาและอุปสรรคในด้านคุณภาพการให้บริการ.....   | 171  |
| ตารางที่ 4.36 ปัญหาและอุปสรรคในด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับจริยธรรม ธรรมมาภิบาลและ<br>การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ.....  | 172  |

สารบัญตาราง (ต่อ)

|   | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 4.37 ข้อเสนอแนะในด้านกระบวนการ ขั้นตอนของหน่วยงาน .....  | 173  |
| ตารางที่ 4.38 ข้อเสนอแนะในด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ .....   | 174  |
| ตารางที่ 4.39 ข้อเสนอแนะในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก .....  | 175  |
| ตารางที่ 4.40 ข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการให้บริการ .....  | 176  |
| ตารางที่ 4.41 ข้อเสนอแนะในด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับจริยธรรม ธรรมมาภิบาลและ<br>การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ .....             | 177  |
| ตารางที่ 4.42 สรุปผลการดำเนินงานในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ .....  | 178  |
| ตารางที่ 4.43 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานด้านไฟฟ้า...  | 181  |
| ตารางที่ 4.44 สรุปการคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน .....  | 183  |
| ตารางที่ 4.45 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดด้านการรักษามาตรฐานระยะเวลาการ<br>ให้บริการกับเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัดที่กำหนด ..... | 184  |
| ตารางที่ 4.46 สรุปผลการดำเนินงานในมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ .....  | 185  |
| ตารางที่ 4.47 ร้อยละของเจ้าหน้าที่ผ่านการเรียนรู้ในระบบการจัดการความรู้ (KM) .....  | 190  |
| ตารางที่ 4.48 ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 2 หลักสูตรและไม่น้อยกว่า<br>7 วันทำการ .....                                 | 191  |
| ตารางที่ 4.49 สรุปผลการดำเนินงานในมิติด้านการพัฒนาองค์กร .....  | 192  |
| ตารางที่ 5.1 สรุปผลการวิจัยตามกรอบวัตถุประสงค์จากการประเมินผลลัพธ์ .....  | 222  |

## สารบัญภาพ

|   | หน้า |
|---|------|
| ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....  | 5    |
| ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ในแต่ละมุมมอง.....                           | 18   |
| ภาพที่ 2.2 การเชื่อมโยงการประเมินองค์การอย่างสมดุลด้วย BSC.....                             | 21   |
| ภาพที่ 2.3 รายละเอียดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ.....                     | 29   |
| ภาพที่ 2.4 การลงนามคำรับรองการปฏิบัติราชการ.....  | 34   |
| ภาพที่ 2.5 กลไกและวิธีการในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ.....                            | 35   |
| ภาพที่ 2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการประจำปีงบประมาณ<br>พ.ศ. 2551.....   | 37   |
| ภาพที่ 2.7 แผนปฏิบัติราชการกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2551.....                          | 41   |
| ภาพที่ 2.8 แผนภูมิแสดงประเภทรายรับของรัฐบาลไทย.....   | 47   |
| ภาพที่ 2.9 กระบวนการควบคุมการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร.....                                  | 48   |
| ภาพที่ 2.10 รายชื่อตำบลในอำเภอสันกำแพง.....   | 52   |
| ภาพที่ 2.11 รายชื่อตำบลในอำเภอแม่ออน.....   | 53   |
| ภาพที่ 2.12 โครงสร้างสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง.....                                | 55   |
| ภาพที่ 2.13 สถิติผลการจัดเก็บสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง งบประมาณ<br>2549 -2550..... | 57   |
| ภาพที่ 2.15 ผลการสำรวจผู้เสียภาษีอากรปีงบประมาณ 2548 – 2551.....                            | 58   |

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารประเทศของรัฐบาลให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นจำนวนมากเพื่อนำไปใช้จ่ายในการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจและการเมือง เช่น ทางด้านการคมนาคม การศึกษา การสาธารณสุข และการป้องกันประเทศ เป็นต้น ซึ่งทุกปีมีแนวโน้มขยายตัวสูงขึ้นตามลำดับ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจในสังคมโลก การเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร และความต้องการพลังงาน โดยเฉพาะด้านน้ำมัน ซึ่งนับวันราคาจะปรับตัวสูงขึ้นเรื่อยๆ ในขณะเดียวกันความต้องการของประชาชนก็เพิ่มขึ้นเช่นกัน ในการจัดทำงบประมาณเพื่อพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ แต่ละปี รัฐบาลจะจัดสรรค่าใช้จ่ายโดยคำนึงถึงการหารายได้จากภาษีอากรที่จัดเก็บเป็นสำคัญ เนื่องจากการเฉลี่ยรายจ่ายทางสังคมของประชาชนร่วมกัน ภาษีอากรจึงเป็นรายได้ หลักที่สำคัญของรัฐบาล ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาการจัดเก็บภาษีให้ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการผลักดันแผนงาน โครงการต่างๆของรัฐบาล ในทางตรงกันข้ามหากไม่สามารถจัดเก็บภาษีให้ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ก็จะเกิดผลกระทบต่อแผนงานเช่นกัน ซึ่งอาจจำเป็นต้องมีการกู้ยืมเงินจากต่างประเทศเข้ามาชดเชย ย่อมส่งผลทำให้หนี้สาธารณะของประเทศเพิ่มขึ้น

กระทรวงการคลังถือเป็นหน่วยงานหลักในการกำหนดนโยบายทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ รวมทั้งมีหน้าที่รวบรวมจัดหารายได้ให้แก่รัฐบาล โดยเฉพาะในส่วนที่เป็นภาษีอากร มีหน่วยงานระดับกรมที่รับผิดชอบด้านการจัดเก็บภาษีอยู่ 3 กรม ได้แก่ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกรมศุลกากร ทำหน้าที่การบริหารจัดเก็บภาษีแตกต่างกันไป โดยกรมสรรพากรจัดเก็บภาษีอากรเป็นส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 50 ของทั้งหมด ครอบคลุมประเภทภาษีที่จัดเก็บจากฐานรายได้ และฐานการบริโภคสินค้าหรือบริการทั่วไป ในขณะที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บภาษีจากฐานการบริโภคสินค้าหรือบริการเฉพาะอย่างที่มีลักษณะฟุ่มเฟือยหรือรัฐต้องการจำกัดและควบคุมการบริโภคเป็นพิเศษ ส่วนกรมศุลกากรจัดเก็บภาษีจากการนำเข้าสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ยังมีส่วนราชการอื่นทำหน้าที่จัดเก็บภาษีให้แก่รัฐ แต่เป็นภาษีที่คิดเป็นสัดส่วน

ไม่สูงนักเมื่อเทียบกับกระทรวงการคลัง อาทิ กรมที่ดินจัดเก็บค่าธรรมเนียมการโอน อสังหาริมทรัพย์ หรือกรมการขนส่งทางบกจัดเก็บภาษีรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ประจำปี เป็นต้น บทบาทและหน้าที่สำคัญของกรมสรรพากรก็คือ การจัดเก็บภาษีอากรตามประมวล รัษฎากร ซึ่งภาษีอากรที่จัดเก็บอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่

- 1) ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- 2) ภาษีเงินได้นิติบุคคล
- 3) ภาษีมูลค่าเพิ่ม
- 4) ภาษีธุรกิจเฉพาะ
- 5) อากรแสตมป์
- 6) ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม

ในการบริหารการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรจึงจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ตามด้วยบท กฎหมาย และต้องจัดเก็บภาษีให้ได้ตามเป้าหมายในแต่ละปี โดยคำนึงถึงความถูกต้อง ความเป็น กลาง ความสะดวก และความเป็นธรรมของผู้เสียภาษีด้วย เพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดความรู้สึกและ ทัศนคติที่ดี จนเกิดการเสียภาษีด้วยความสมัครใจในระดับสูงสุด

ปัจจุบันการบริหารงานของส่วนราชการต่างๆของรัฐจะต้องดำเนินการตาม พระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้การบริหารงาน ของส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในหมวด 8 ของพระราชกฤษฎีกา ดังกล่าว กำหนดให้ส่วนราชการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่า ในภารกิจ และอาจจัดให้มีการประเมินผลภาพรวมของผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับหรือหน่วยงานใน ส่วนราชการ โดยส่วนราชการที่ให้บริการมีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด สามารถเพิ่ม ผลงานโดยไม่เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่าย หรือสามารถดำเนินการตามแผนลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วยได้ ส่วน ราชการจะได้รับจัดสรรเงินรางวัลเพื่อนำไปจัดสรรในส่วนราชการ (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ 2551)

จากที่มีการกำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการดำเนินงาน ตามแนวทางข้างต้น จึงทำให้ส่วนราชการต้องจัดทำคำรับรองในการปฏิบัติราชการขึ้น เพื่อใช้เป็นกรอบชี้วัดผลการ ดำเนินงานว่าสามารถดำเนินการได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด ซึ่งประกอบไป ด้วย 4 มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการ ปฏิบัติราชการ และ มิติด้านการพัฒนาองค์กร ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ จะเป็นเครื่องมือที่นำไปสู่การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

และได้รับสิ่งจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 17 ส่วนราชการที่ต้องจัดทำคำ  
รับรองจะเป็นส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปและจังหวัดทั้ง 75 จังหวัด ยกเว้นกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้  
เป็นไปตามผลของการเจรจาและข้อตกลงว่าด้วยผลงานประจำปีที ก .พ.ร.เป็นผู้กำหนด กรอบ  
หลักเกณฑ์การเจรจาข้อตกลงผลงาน เป้าหมาย วิธีการประเมินผล และจัดสรรสิ่งจูงใจ และการกำกับ  
ให้ส่วนราชการ จะมีคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผลซึ่งแต่งตั้งโดยประธาน ก.พ.ร.ทำ  
หน้าที่เจรจาเพื่อตกลงผลการพัฒนาการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัด เป้าหมาย และสิ่งจูงใจของส่วน  
ราชการ รวมทั้งทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติราชการตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้ กรรมการจะเป็น  
ผู้ทรงคุณวุฒิและมีประสบการณ์สูง โดยจำนวนของคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผล  
ขึ้นอยู่กับการจัดกลุ่มของส่วนราชการและจังหวัด (การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ 2551) ใน  
ส่วนของกรมสรรพากรเอง ในฐานะที่เป็นหน่วยงานของรัฐจึงต้องมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติ  
ราชการขึ้นและต้องมีการประเมินผลตามคำรับรองนี้ด้วย

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เป็นส่วนราชการ ของกรมสรรพากร ที่ดำเนินการ  
บริหารงานและจัดเก็บภาษีในระดับอำเภอ ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานแรกในระบบจัดเก็บภาษีที่จะต้อง  
ให้บริการกับประชาชนทั้งในเรื่องของการรับชำระภาษี การสำรวจและติดตามผู้เสียภาษีรายใหม่ที่ยัง  
ไม่อยู่ในระบบภาษีให้เข้ามาอยู่ในระบบให้ถูกต้อง การรับจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม รวมทั้งการ  
ให้คำแนะนำความรู้ทางด้านภาษีอากรแก่ประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการ จึงจำเป็นจะต้องมีการ  
บริหารงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อช่วยผลักดันให้การทำงานบรรลุเป้าหมายตามคำรับรองของกรมใน  
ภาพรวม สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ก็เป็นส่วนราชการที่บริหารจัดการเก็บภาษีในระดับ  
อำเภอ ซึ่งรับผิดชอบพื้นที่ในการจัดเก็บภาษีของอำเภอสันกำแพง และอำเภอแม่อน เชียงใหม่  
เชียงใหม่ ในแต่ละปีงบประมาณสามารถบริหารจัดการเก็บภาษีได้ปีละกว่า 100 ล้านบาท ใน  
ปีงบประมาณ 2549 จัดเก็บได้ 131.759 ล้านบาท และปีงบประมาณ 2550 จัดเก็บได้ 142.883 ล้าน  
บาท (สถิติผลการจัดเก็บภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 2551) ซึ่งเป็นจำนวนภาษีที่  
มากพอสมควร หากเทียบกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตท้องที่เดียวกัน เนื่องจากพื้นที่  
อำเภอสันกำแพงจัดได้ว่าเป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ มีสินค้าหัตถกรรมที่ขึ้น  
ชื่อหลายอย่าง จึงมีการประกอบธุรกิจหลากหลายเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังเป็นภูมิลำเนาเดิมของ  
อดีตนายกรัฐมนตรี ฯพณฯท่านทักษิณ ชินวัตร ซึ่งท่านได้วางรากฐานรองรับการเป็นเมืองแห่งการ  
ท่องเที่ยวไว้อย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นการ ปรับปรุงถนนหนทาง การสร้างศูนย์จำหน่ายสินค้า  
หัตถกรรมประจำอำเภอสันกำแพง การสร้างศูนย์ราชการแห่งใหม่และศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานของ  
ภาคเหนือ สิ่งเหล่านี้จึงเป็นรากฐานสำคัญที่ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของอำเภอสันกำแพงให้ดีขึ้น และ  
ยังส่งผลให้มีการประกอบธุรกิจที่หลากหลายต่างๆตามมา โดยเฉพาะผู้ประกอบการรายใหม่ ซึ่งผู้

ประกอบธุรกิจกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะยังไม่ทราบหรือเข้าใจในเรื่องของภาษีอากรมากนัก จึงเป็นหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ที่จะต้องเข้าไปให้บริการ แนะนำ ทำงานในเชิงรุกเพิ่มขึ้น เพื่อให้ผู้ประกอบการเกิดความพึงพอใจ มีความรู้และเข้าใจในระบบภาษีอากร จนนำไปสู่ความสมัครใจในการเสียภาษี แต่การดำเนินการที่ผ่านมาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาส่วนใหญ่ยังไม่สามารถนำผู้ประกอบการเข้ามาสู่ระบบภาษีได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้ก็อาจเนื่องมาจากปัญหาในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ที่ยังมีน้อย ปัญหาเจ้าหน้าที่ ไม่เพียงพอ ปัญหาด้านระเบียบกฎหมาย หรือปัญหาการให้บริการที่ยังไม่เกิดความประทับใจมากนักแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งหากทราบถึงปัญหาที่แท้จริงเหล่านี้ได้ โดยเฉพาะข้อเท็จจริงหรือความเห็นที่ได้จากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและจากประชาชนผู้รับบริการแล้ว ก็จะสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไปได้

จากการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาส่วนใหญ่เป็นส่วนราชการหนึ่งของหน่วยงานรัฐ และมีประชาชนในท้องที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละปีงบประมาณเป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามกรอบการประเมินที่กำหนดไว้ในคำรับรองเพื่อให้ทราบว่าการดำเนินงานที่ผ่านมามีประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลเพียงใด เป็นไปตามกรอบที่กำหนดไว้ตามเกณฑ์ของ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หรือไม่ ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาวิจัยเพื่อประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาส่วนใหญ่ และศึกษาปัญหาการดำเนินงาน ตลอดจนหาแนวทางพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาส่วนใหญ่ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายตามคำรับรองของกรม และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่ ดังสโลแกนของกรมสรรพากรที่ว่า “เต็มใจ เต็มใจ ให้ประชาชน”

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาส่วนใหญ่ ในด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร

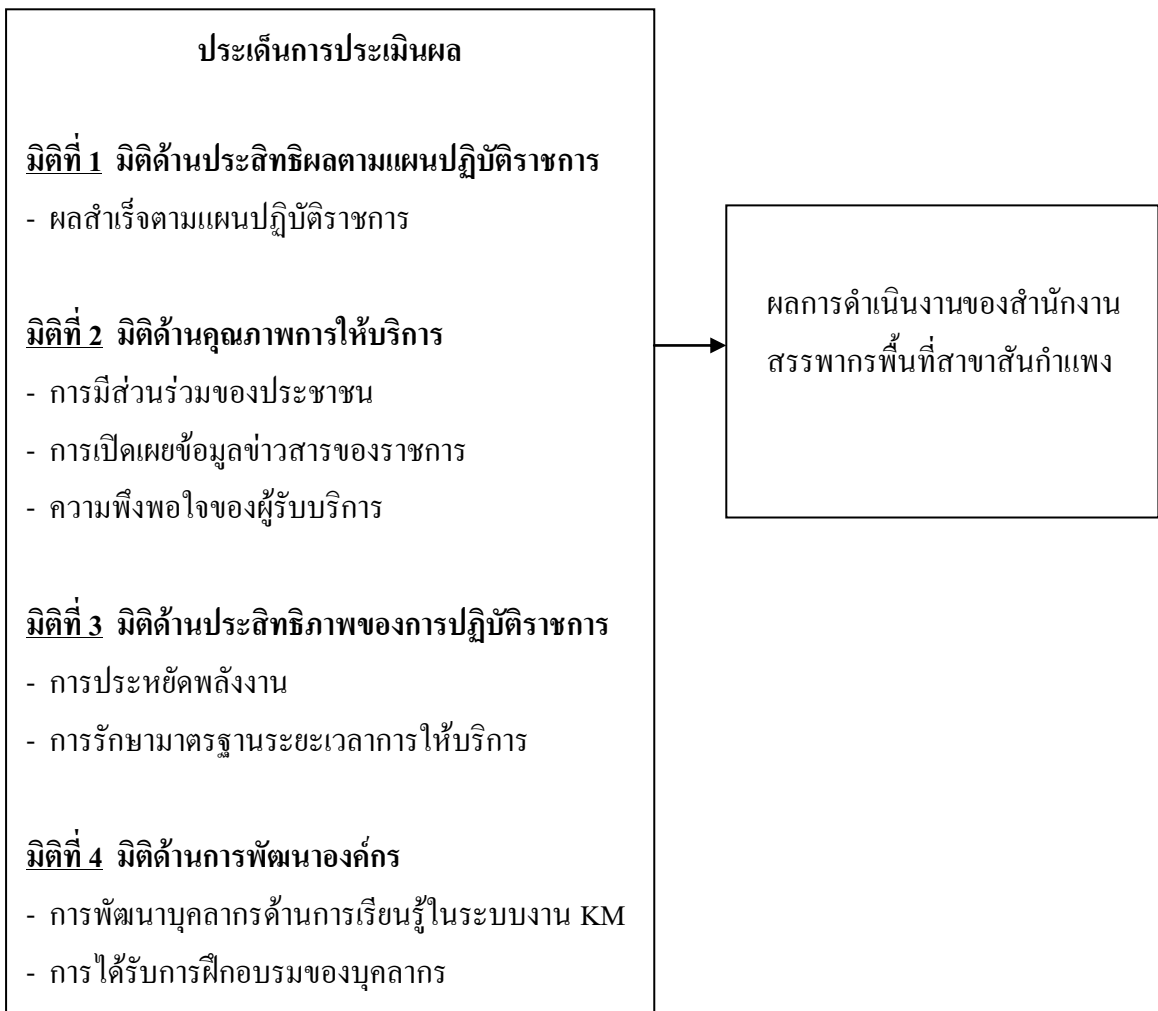
2.2 เพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาส่วนใหญ่

2.3 เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาส่วนใหญ่



### 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง และศึกษาปัญหาการดำเนินงาน ตลอดจนหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง โดยใช้ตัวแบบการประเมินผลตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ซึ่งมีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 4. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ 4 ด้าน ดังนี้

**4.1 ด้านเนื้อหา** เป็นการศึกษาประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักงานกำแพงใน 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร และศึกษาปัญหาการดำเนินงาน ตลอดจนหาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักงานกำแพงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**4.2 ด้านประชากร** ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักงานกำแพง จำนวน 8 คน และประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักงานกำแพง จำนวน 400 คน รวมเป็นประชากรจำนวน 408 คน

**4.3 ด้านพื้นที่** ศึกษาเฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักงานกำแพง อำเภอสำนักงานกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

**4.4 ด้านระยะเวลา** จะเป็นการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักงานกำแพงในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

#### 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

**5.1 การประเมินผล** หมายถึง การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริงกับเกณฑ์การประเมินที่ใช้ใน มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

**5.2 ผู้ใช้บริการ** หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักงานกำแพง ในด้านต่างๆ อาทิ การชำระภาษี การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม การขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษี การขอคำแนะนำด้านภาษีอากร การติดต่อเจ้าหน้าที่สำรวจ เป็นต้น

**5.3 ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ** หมายถึง ระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการที่กำหนดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักงานกำแพง

**5.4 คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ รวมทั้งความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักงานกำแพง

**5.5 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ** หมายถึง ประสิทธิภาพของการใช้พลังงานของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขาสำนักงานกำแพง และการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ

**5.6 การพัฒนาองค์กร** หมายถึง การพัฒนาบุคลากรในด้านการเรียนรู้ในระบบงาน การจัดการความรู้ (KM) และ การได้รับการฝึกอบรมของบุคลากร

**5.7 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา** หมายถึง สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักงานกำแพง อำเภอสำนักงานกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

**5.8 ผู้เสียภาษีในเขตอำเภอสำนักงานกำแพง** หมายถึง ผู้เสียภาษีที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักงานกำแพง ได้แก่ ผู้เสียภาษีในอำเภอสำนักงานกำแพงและอำเภอแม่ออน

## 6. ประโยชน์ที่ได้รับ

6.1 ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักงานกำแพงตามเกณฑ์การประเมินด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร

6.2 ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักงานกำแพงให้ดียิ่งขึ้น

6.3 นำไปสู่การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตาม คำรับรองการปฏิบัติราชการของกรมสรรพากร ตามแนวทาง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา วิจัย ได้ศึกษาทบทวน สังเคราะห์ หอองค้ความรู้จากเอกสาร แนวคิดทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล
2. การประเมินผลการปฏิบัติราชการ
3. แผนปฏิบัติราชการกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551
4. การบริหารจัดการเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร
5. การดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล (EVALUATION)

การประเมินผลถือว่าเป็นหน้าที่ สำคัญอย่างหนึ่งในกระบวนการบริหารจัดการ โดยหน้าที่ทางการจัดการทั้งสี่จะประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การสั่งการและชี้นำ (Leading) และการควบคุมประเมินผล (Controlling) ซึ่งผู้นำองค์กรจะต้องนำ ส่วนของการประเมินผลมาใช้ เพื่อให้ทราบ ว่าการดำเนินงานขององค์กรบรรลุผลตามเป้าหมายที่ วางไว้หรือไม่เพียงใด

##### 1.1 ความหมายของการประเมิน

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของการประเมินและการประเมินผลไว้อย่าง หลากหลาย ซึ่งขอนำมากล่าวไว้ดังนี้

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2529: 7) ได้ให้ความหมาย ของการประเมินผล เอาไว้ว่า เป็น กระบวนการที่มุ่งแสวงหาคำตอบสำหรับคำถามที่ว่า นโยบาย แผนงาน โครงการ บรรลุตาม วัตถุประสงค์และเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้แต่ต้นหรือไม่และระดับใด

อรุณ รักธรรม (2540: 311) กล่าวว่า การประเมินผล คือ การวางแผนล่วงหน้าอย่างมี ระบบ การ รวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์กิจกรรมต่างๆภายใต้ความรับผิดชอบที่การพัฒนา องค์การจำเป็นต้องวัด เช่น ความพึงพอใจของผลหรือความก้าวหน้าในการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ

อีกนัยหนึ่ง ก็คือ การประเมินผลในการตรวจสอบดูว่าโครงการที่ได้ดำเนินไปนั้นมีความก้าวหน้าไปแค่ไหน มีปัญหา ในทางปฏิบัติอย่างไร บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หรือมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างไรบ้าง เป็นต้น กล่าวได้ว่า การประเมินผลคือ

- 1) การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับแผนที่ตั้งไว้
- 2) การควบคุมและเร่งรัดการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน
- 3) การศึกษาปัญหาในทางปฏิบัติ เพื่อแก้ไขแผน เพื่อให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
- 4) การศึกษาแผนงานที่ได้ดำเนินงานไปแล้ว เพื่อให้ทราบว่าตอบสนองความต้องการหรือแก้ปัญหาที่มีอยู่อย่างไร
- 5) การศึกษาผลกระทบทางตรงและทางอ้อม ทั้งที่ตั้งไว้และไม่ตั้งไว้ อาจจะเป็นเหตุผลของการวางโครงการต่อไปอี ก หรือเป็นข้อมูลสำหรับช่วยในการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร ฉะนั้น การประเมินผลจึงเป็นการศึกษาหรือตรวจสอบโครงการในระหว่างที่โครงการกำลังดำเนินการอยู่หรือภายหลังจากที่โครงการได้สำเร็จสิ้นไปแล้ว

วิระพล สุวรรณนันทน์ (มปป: 63) การประเมินผล คือ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริง (Actual Results) กับผลที่คาดว่าจะได้รับ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลมี 3 ปัจจัย คือ Program Outcome และ Impact

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2545: 247) กล่าวถึงความหมายของการประเมินผลไว้ว่า การประเมินผล (evaluation) หมายถึง การประมาณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง นอกจากนั้นยังหมายความรวมถึง การกำหนดคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือคุณค่าของผลการปฏิบัติงาน

นิศา ชูโต (2538: 306) กล่าวว่า การประเมินผล หมายถึง การให้คำตัดสินอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่เกิดจากโครงการทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่ตั้งใจและโดยไม่ตั้งใจ เปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในโครงการว่าเกิดขึ้นจริงหรือไม่ มีประโยชน์หรือไม่ ประโยชน์ เกิดกับคนกลุ่มไหน มีการเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง เปรียบเทียบกับก่อนและหลังมีโครงการ ตลอดจนผลงานที่เกิดมีคุณภาพคุ้มค่ากับต้นทุน

ศุภชัย ขาวะประภาส (2540: 125) การประเมินผลเป็นกระบวนการวัดคุณค่าของผลการดำเนินการตามนโยบาย เพื่อที่จะนำมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และการประเมินนั้น ไม่ได้แยกเป็นเอกเทศจากขั้นตอนนโยบายอื่น

รัตนะ บัวสนธ์ (2540: 8 อ้างถึงในสุธาทิพย์ แสงเดือนฉาย 2543: 65) การประเมินผล หมายถึง กระบวนการรวบรวมข้อมูลของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเทียบกับเกณฑ์แล้ว ตัดสินให้คุณค่าต่อข้อมูลของสิ่งนั้นๆ

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2541: 17) การประเมินผล คือ การตรวจสอบดูว่ามีการเปลี่ยนแปลงอะไรเกิดขึ้นหลังจากมีการออกนโยบายสาธารณะและนำนโยบายไปปฏิบัติแล้ว วัตถุประสงค์อาจต่างกัน คือ อาจจะเป็นไปเพื่อดูประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ความพอเพียง ความเสมอภาค การตอบสนองและหรือความเหมาะสมก็ได้

เดเนียล แอล สตัฟเฟิลบีม (Daniel L. Stufflebeam 1971 อ้างถึงในเยาวดี วิบูลย์ศรี 2539: 9) การประเมินผล คือ กระบวนการรวบรวมและเตรียมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจทางเลือกที่เป็นไปได้หลายๆทาง จากความหมายดังกล่าวช่วยแสดงให้เห็นว่า การประเมินผลมีความหมายครอบคลุมทั้ง “การทดสอบ” และ “การวัดผล”

ราล์ฟ ไทเลอร์ (Ralph W. Tyler 1930 อ้างถึงในเยาวดี วิบูลย์ศรี 2539: 9) การประเมินผล หมายถึง การตัดสินใจสอดคล้องระหว่างการกระทำและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ปีเตอร์ บริดแมน และกริด เดวิส (Peter Bridgman and Glyn Davis อ้างถึงใน สุขชัย ยาวะประภาส และปิยกร หวังมหาพร 2550: 162) กล่าวถึงการประเมินผลว่าเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดการกับข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายหรือโครงการ การประเมินผลเป็นการช่วยผู้ตัดสินใจหรือผู้จัดการในการประเมินว่า ผลของโครงการประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ เป็นการตัดสินใจว่าทรัพยากรในการดำเนินโครงการ ควรจะอยู่ในระดับเดิม ลดลงหรือไม่ ควรสนับสนุนทรัพยากรสำหรับโครงการนั้นต่อไป เป็นต้น

Wedel และ Rodwel (1922) การประเมินผล หมายถึง กระบวนการจัดรูปแบบ รวบรวม วิเคราะห์และเสนอข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์เพื่อการวินิจฉัยตัดสินใจเลือกในการดำเนินการแผนงาน/โครงการต่างๆ

Brown (1983: 14) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลว่า หมายถึงการตีความหมายของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อตอบคำถามว่าดีเพียงใด

จากความหมายที่กล่าวมา ผู้ทำวิจัยขอสรุปว่า การประเมินผล หมายถึง กระบวนการในการวัดคุณค่าหรือหาคำตอบว่า แผนงาน โครงการ หรือการปฏิบัติงานที่ดำเนินมานั้นเป็นเช่นไร เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมินผล

การประเมินผลเป็นการวัดผลการเปลี่ยนแปลงในแง่ของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ การประเมินผลจึงมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับวัตถุประสงค์ของ “การพัฒนาองค์กร” ดังนั้นในการกำหนดการเปลี่ยนแปลงของการพัฒนาองค์กร ควรคำนึง ดังนี้

1.2.1 กำหนดวัตถุประสงค์แน่นอนในด้านความจำเป็นขององค์กรว่าจะเปลี่ยนแปลงอะไรและองค์กร(บุคคล) จะได้อะไรจากผลของการเปลี่ยนแปลงนั้นบ้าง

1.2.2 วัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงนั้น ควรจะสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานระดับย่อยอื่นๆ ในองค์กรอันเป็นส่วนรวม จะได้วางแผนเปลี่ยนแปลงไปด้วยกัน

1.2.3 วัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงนั้นจะต้องชัดเจนไม่คลุมเครือ เป็นการง่ายทั้งวิธีการเปลี่ยนแปลงและการวัดผลในภายหลัง (อรุณ รักธรรม 2540: 312)

### 1.3 ความสำคัญของการประเมินผล

การประเมินผลมีบทบาทสำคัญในการตรวจสอบว่ากิจกรรมที่กำลังดำเนินการอยู่หรือดำเนินการไปแล้วนั้นมีผลความก้าวหน้าเป็นอย่างไร มีปัญหาเพียงใด จะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินงานมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ยังให้ข้อมูลเพื่อช่วยในด้านการตัดสินใจแก้ไขปัญหา อุปสรรคหรือตัดสินใจว่าจะดำเนินงานต่อไปอีกหรือไม่ แต่สิ่งสำคัญที่ต้องระมัดระวังมากในการประเมินผลก็คือ วัตถุประสงค์ในการ ประเมินนั้น ควรจะต้องสอดคล้องหรือตั้งอยู่บนพื้นฐานของวัตถุประสงค์โครงการ ใช้เครื่องมือในการประเมินผลที่เชื่อถือได้และมีประสิทธิภาพ รวมถึงการวิเคราะห์ตีความข้อมูล ต้องทำอย่างตรงไปตรงมาปราศจากอคติ ทั้งนี้สามารถสรุปความสำคัญของการประเมินผล (พสุ เดชะรินทร์ 2544 อ้างถึงใน นิภาพร เมืองเกษม 2545: 4-5) ได้ดังนี้

1.3.1 การประเมินผลทำให้องค์กรรู้ถึงสถานะของตนเองว่าอยู่ ณ จุดไหนหรือสถานการณ์ในขณะนั้นเป็นอย่างไร เพื่อให้สามารถบริหารตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3.2 การประเมินผลทำให้รู้จุดเริ่มต้นหรือสถานะปัจจุบัน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่จะมีการพัฒนาองค์กรหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ รวมทั้งรู้ว่าองค์กรจะต้องมีการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใด

1.3.3 การประเมินผลจะทำให้ผู้ที่รับผิดชอบหรือผู้ที่ดำเนินกิจกรรมนั้นมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นที่จะทำกิจกรรมนั้นให้สำเร็จตามเป้าหมายและตัวชี้วัดนั้นๆ

นอกจากนี้ระบบในการประเมินผลที่ดีจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร ดังนี้

1) ทำให้มีความเห็นที่สอดคล้องกันในกลยุทธ์ขององค์กรอย่างทั่วถึง โดยพนักงานทุกฝ่ายทุกระดับจะมีความเข้าใจถึงกลยุทธ์และแนวทางที่สำคัญขององค์กร

2) เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และคุณค่าที่สำคัญขององค์กรให้พนักงานทุกระดับได้รับรู้

3) ช่วยสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั่วทั้งองค์กร เนื่องจากตัวชี้วัดและเป้าหมายของพนักงานในแต่ละระดับจะมีความสอดคล้องเกี่ยวพันกับตัวชี้วัดและเป้าหมายขององค์กร

- 4) ช่วยให้การเปลี่ยนแปลงต่างๆภายในองค์กร เป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น เนื่องจากการจัดทำระบบการวัดผลทำให้พนักงานให้ความสนใจและความสำคัญต่องานนั้นๆ
- 5) ช่วยให้ผู้บริหารมีมุมมองที่กว้างและครอบคลุมในทุกๆด้านขององค์กร แทนที่จะให้ความสนใจแต่เฉพาะด้านการเงินเพียงอย่างเดียว
- 6) ช่วยให้องค์กรสามารถคาดการณ์หรือมองเห็นโอกาสและปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เนื่องจากองค์กรมีตัวชี้วัดที่เป็นตัวเหตุ (Performance Driver) ที่จะชี้้นำให้ เห็นถึงโอกาสและปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

#### 1.4 รูปแบบในการประเมินผล

สำหรับรูปแบบในการประเมินผลนั้น คุยฎี (อ้างถึงในประเสริฐ สุภา 2542: 10 ) ได้จัด รูปแบบการประเมินผล โดยอาศัยพฤติกรรมกรรมการประเมิน เป็น 3 กลุ่มคือ

**1.4.1 แบบจำลองที่ยึดจุดมุ่งหมายเป็นหลัก (Goal Attainment Model or Objective Based Model)** จะเน้นจุดมุ่งหมาย เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของ โครงการเป็นหลัก

**1.4.2 แบบจำลองการตัดสินคุณค่า (Judgmental Model)** ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาตัดสินคุณค่า โดยอาศัยเกณฑ์ทั้งภายในและภายนอก และกระบวนการต่างๆช่วย

**1.4.3 แบบจำลองที่ช่วยในการตัดสินใจ (Decision Model)**  
นอกจากนี้แล้ว นำชัย ทนุผล (อ้างถึงในประเสริฐ สุภา 2542: 10) ยังได้กล่าวถึง รูปแบบของการประเมินผลเอาไว้ว่า

**1.4.4 การประเมินผลทั้งระบบงาน (System Approach)** โดยใช้ CIPP Model เป็นการประเมินผลทั้งภาพรวม ปัจจัย กระบวนการ และผลขั้นสุดท้าย

**1.4.5 การประเมินแบบ The CSE Model (Center of the Study and Evaluation)** เหมาะกับการประเมินเพื่อหาความต้องการสำหรับการใช้ในการตั้งวัตถุประสงค์ การวางแผนโครงการ และการประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่าง การดำเนินงานตามแผนและเป็นการประเมินผลความก้าวหน้าของกิจกรรม

**1.4.6 การประเมินผลก่อนและหลังการดำเนินงาน (The Pre-test and Post-test Model)** มุ่งเน้นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามโครงการเป็นสำคัญ

**1.4.7 การประเมินความไม่สอดคล้องกัน (The Discrepancy Model)** เป็นการ ประเมินผลเพื่อการพัฒนาปรับปรุงโครงการ

ปัจจุบันการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรได้มีการนำแนวคิดเรื่อง การ ประเมินผลแบบดุลยภาพ หรือ Balanced Scorecard (BSC) เข้ามาใช้ในองค์กรมากขึ้น ซึ่ง BSC เป็น



เครื่องมือที่ช่วยจัดการองค์กรอันหนึ่ง เป็นเทคนิคที่ช่วยในการประเมินผล และวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรซึ่งแต่เดิม การประเมินผลการปฏิบัติงาน องค์กรมักเน้นการวัดผลการปฏิบัติงานด้านการเงินเพียงด้านเดียว แต่ BSC จะช่วยเพิ่มมุมมองด้านอื่นเพิ่มขึ้น คือ มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้ และการพัฒนาขององค์กร นอกจากนี้ BSC ยังเป็นเครื่องมือที่สามารถช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่ปฏิบัติได้ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยจะขอกกล่าวถึงรูปแบบในการประเมินผลตามแนวคิดของ BSC ดังนี้

## 1.5 การประเมินผลแบบดุลยภาพ

### 1.5.1 ความเป็นมาของการประเมินผลแบบดุลยภาพ

การประเมินผล แบบดุลยภาพ หรือ Balanced Scorecard มีจุดเริ่มต้นจากบุคคล 2 คน คือ Professor Robert Kaplan อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย Harvard และ Dr. David Norton ที่ปรึกษาด้านการจัดการ โดยทั้งสองคนได้มีการศึกษาและสำรวจถึงสาเหตุของการที่ตลาดหุ้นของอเมริกาประสบปัญหาในปี 1987 และพบว่าองค์กรส่วนใหญ่ในอเมริกานิยมใช้แต่ตัวชี้วัดทางการเงินเป็นหลัก ทั้งสองจึงได้เสนอแนวคิดในเรื่องของการประเมินผลองค์กร โดยแทนที่จะพิจารณาเฉพาะตัวชี้วัดทางการเงิน (Financial Indicators) ทั้งสองเสนอว่าองค์กรควรพัฒนาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง (Perspectives) ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) ทั้งสองได้ตีผลงานของตนเองครั้งแรกในวารสาร Harvard Business Review ในปี 1992 จากจุดนั้นเป็นต้นมาทำให้แนวคิดทางด้าน Balanced Scorecard เป็นที่นิยมและใช้กันอย่างแพร่หลายในองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลก จนวารสาร Harvard Business Review ได้ยกย่องให้เป็นหนึ่งในเครื่องมือทางการจัดการที่มีผลกระทบต่อองค์กรธุรกิจมากที่สุดเครื่องมือหนึ่งในรอบ 75 ปี (พสุ เดชะรินทร์: 2546)

Balanced Scorecard เป็นการผสมผสานระหว่างการพิจารณาข้อมูลจากภายนอก ซึ่งได้มาจากลูกค้าและผู้ถือหุ้นกับข้อมูลจากภายในองค์กร นอกจากนี้ Balanced Scorecard ยังเป็นการผสมผสานระหว่างการวัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานในอดีตและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอนาคต (จรินทร์ อาสาทรงธรรม 2546)

ในประเทศไทย Balanced Scorecard (BSC) ยังไม่มีศัพท์บัญญัติที่ชัดเจนแต่ปัจจุบันได้มีผู้รู้และนักวิชาการหลายท่านได้ตั้งชื่อเป็นภาษาไทยไว้แตกต่างกัน อาทิ การประเมินผลเชิงดุลยภาพ การประเมินองค์กรแบบสมดุล การวัดผลแบบสมดุล ลิขิตสมดุล ลิขิตดัชนี คุณดัชนี หรือ สมดุลกระดานกะเนน

### 1.5.2 ทำไมจึงเรียกว่า “Balanced Scorecard”

#### 1) *Balanced* คือ ความสมดุลของสิ่งต่อไปนี้

(1) ความสมดุลทั้งในด้านการเงินและด้านอื่น ได้แก่ ด้านลูกค้า การดำเนินงานภายใน และการเรียนรู้และพัฒนา ซึ่งก็คือ มุมมอง (Perspectives) ทั้ง 4 มุมมองของ BSC นั้นเอง

(2) ความสมดุลระหว่างมุมมองในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งมุมมองระยะสั้นคือทำให้ความสำคัญด้านการเงินเป็นหลัก จนละเลยต่อการพัฒนาองค์กรในระยะยาว เช่น ในเรื่องของบุคลากรหรือด้านเทคโนโลยี แต่ BSC เป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารมุ่งให้ความสำคัญทั้งมุมมองระยะสั้น(ด้านการเงิน) และมุมมองในระยะยาวที่แสดงถึงการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร

(3) ความสมดุลระหว่างมุมมองภายในและภายนอกองค์กร เพราะ BSC เสนอมุมมองด้านลูกค้า (Customer perspective) จะเป็นการมององค์กรจากมุมมองของตัวลูกค้าทำให้องค์กรทราบว่า อะไร คือ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือต้องการ

(4) ความสมดุลระหว่างการเพิ่มรายได้และการควบคุมต้นทุน

(5) ความสมดุลระหว่างตัวชี้วัดที่เป็นเหตุ (Leading indicators) และตัวชี้วัดที่เป็นผล (Lagging Indicators)

2) *Scorecard* คือ บัตรคะแนน หมายความว่า มีระบบข้อมูลหรือสิ่งสนับสนุนให้เห็นว่า ตัวชี้วัดในแต่ละด้านนั้นได้ทำจริง ไม่ใช่มีเฉพาะตัวเลข

### 1.5.3 ความหมายของ *Balanced Scorecard*

พสุ เดชะรินทร์ (2547) BSC : “The Balanced Scorecard as a Strategic Management System” คือ การแปลวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์องค์กรไปสู่ชุดของการวัดผลสำเร็จที่กำหนดกรอบสำหรับการวัดกลยุทธ์และระบบการจัดการ โดยในการวัดผลสำเร็จขององค์กรจะมี 2 มิติที่วัดคู่ประสงค์ด้านการเงิน และไม่ใช้การเงินที่สมดุลกัน ซึ่งจะพิจารณาได้ 4 มุมมอง คือ

- 1) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)
- 2) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)
- 3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspective)
- 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

Kaplan และ Norton (อ้างถึงใน กฤษณี มหาวิทยาลัย 2546) ได้ให้นิยามล่าสุดของ Balanced Scorecard ไว้ว่า “เป็นเครื่องมือทางด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

(Strategic Implementation) โดยอาศัยการวัดหรือประเมิน (Measurement) ที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร (Alignment and focused) ”

Have 2003 (อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ 2550: 15-47) กล่าวว่าเทคนิคการวัดผลงานโดยการประเมินแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard: BSC) เป็นเทคนิคที่ใช้ในการวัดผลสำเร็จขององค์กร โดยมีการวัดครอบคลุมในหลายๆ มิติขององค์กร โดย BSC จะเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานขององค์กร ไม่เฉพาะแต่เพียงการวัดผลสำเร็จขององค์กรเท่านั้น แต่จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยผู้บริหารขององค์กรในการกำหนดยุทธศาสตร์ขององค์กร และแนวทางที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ โดยให้ความสำคัญทั้งการวัดผลงานในด้านการเงิน และในด้านที่ไม่ใช่การเงิน อันจะทำให้สามารถมองเห็นภาพรวมในการดำเนินงานทั้งหมดขององค์กรได้และช่วยให้องค์กรสามารถวัดความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

Balanced Scorecard คือระบบการบริหารงานและประเมินผลทั่วทั้งองค์กร และไม่เฉพาะเป็นระบบการวัดผลเพียงอย่างเดียว แต่จะเป็นการกำหนดวิสัยทัศน์ (vision) และแผนกลยุทธ์ (strategic plan) แล้วแปลผลลงไปสู่ทุกจุดขององค์กรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายงานและแต่ละคน โดยระบบของ Balanced Scorecard จะเป็นการจัดหาแนวทางแก้ไขและปรับปรุงการดำเนินงาน โดยพิจารณาจากผลที่เกิดขึ้นของกระบวนการทำงานภายในองค์กร และผลกระทบจากลูกค้าภายนอกองค์กร นำมาปรับปรุงสร้างกลยุทธ์ให้มีประสิทธิภาพดีและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น เมื่อองค์กรได้ปรับเปลี่ยนเข้าสู่ระบบ Balanced Scorecard เต็มระบบแล้ว Balanced Scorecard จะช่วยปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ขององค์กรจากระบบ “การทำงานตามคำสั่งหรือสิ่งที่ได้เรียนรู้สืบทอดกันมา (academic exercise)” ไปสู่ระบบ “การร่วมใจเป็นหนึ่งเดียวขององค์กร (nerve center of an enterprise) (ณรงค์ศักดิ์ บุญยามาลิก ม.ป.ป.)

Balanced Scorecard คือ ชุดของหลักการและเทคนิคการวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและผลงานขององค์กรใน 4 ด้าน คือ การเงินการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าการเรียนรู้กระบวนการภายใน หมายความว่า องค์กรจะบรรลุความเป็นเลิศในระยะยาวได้จะต้องใช้กระบวนการที่เป็นองค์รวม ไม่ใช่มุ่งเน้นอยู่ที่เรื่องการเงินเพียงอย่างเดียว (Computerworld Thailand 2548)

ดังนั้นโดยสรุปแล้ว Balanced Scorecard (BSC) เป็นเครื่องมือซึ่งเกิดจากแนวความคิดที่ช่วยให้องค์กรในการแปลจากกลยุทธ์ให้เป็นการปฏิบัติ โดยเริ่มต้นที่วิสัยทัศน์ การกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรซึ่งเป็นขั้นของการกำหนดปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ และจากนั้นก็เป็นการสร้างดัชนีวัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators) ขึ้นเพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงเป้าหมายและใช้วัดผลการ

ดำเนินงานในส่วนที่สำคัญต่อกลยุทธ์ จึงถือได้ว่า BSC เป็นระบบการวัดผลการดำเนินงาน ที่ถ่ายทอดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรสู่การปฏิบัติ และสะท้อนการดำเนินงานในมุมมอง 4 ด้านหลัก คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

#### 1.5.4 แนวคิดพื้นฐานของ *Balanced Scorecard*

ปัจจุบันการประเมินผลองค์กร ไม่สามารถใช้แต่ตัวชี้วัดทางการเงินได้เพียงอย่างเดียว ผู้บริหารต้องพิจารณามุมมองอื่น ๆ ประกอบด้วย ซึ่งประเด็นนี้คือ จุดเริ่มต้นที่มาของ *Balanced Scorecard* ที่ Kaplan และ Norton พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลองค์กร *Balanced Scorecard* ประกอบด้วยมุมมอง (Perspectives) 4 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) โดยภายใต้แต่ละมุมมองประกอบด้วยช่อง 4 ช่อง ได้แก่

1) *วัตถุประสงค์ (Objective)* ความหมายของคำว่าวัตถุประสงค์ตามแนวความคิดของ BSC นั้นคือ สิ่งที่ต้องการมุ่งหวังหรือต้องการที่จะบรรลุในด้านต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น

(1) วัตถุประสงค์ที่สำคัญภายใต้มุมมองด้านการเงิน ได้แก่ การเพิ่มขึ้นของรายได้ การลดลงของต้นทุน การเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) เป็นต้น

(2) วัตถุประสงค์ที่สำคัญภายใต้มุมมองด้านลูกค้า ได้แก่ ส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้น การรักษาลูกค้าเดิมขององค์กร การแสวงหาลูกค้าใหม่ การนำเสนอสินค้าที่มีคุณภาพ การบริหารที่รวดเร็ว หรือชื่อเสียงของกิจการที่ดี เป็นต้น

(3) วัตถุประสงค์ที่สำคัญภายใต้มุมมองด้านกระบวนการภายใน ได้แก่ การดำเนินงานที่รวดเร็วขึ้น กระบวนการจัดส่งที่รวดเร็วตรงเวลา หรือกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

(4) วัตถุประสงค์ที่สำคัญภายใต้มุมมองด้านกระบวนการภายใน ได้แก่ การพัฒนาทักษะของพนักงาน การรักษาพนักงานที่มีคุณภาพวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถการมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี เป็นต้น

2) *ตัวชี้วัด (Measures หรือ Key Performance Indicators)* ได้แก่ ตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์ในแต่ละด้าน ซึ่งตัวชี้วัดเหล่านี้จะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดว่าองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านหรือไม่ ตัวอย่างเช่น

(1) ภายใต้จุดประสงค์ในการเพิ่มขึ้นของรายได้ของมุมมองด้านการเงิน ตัวชี้วัดที่นิยมใช้กัน ได้แก่ รายได้ที่เพิ่มขึ้นเทียบกับปีที่ผ่านมา

(2) ภายใต้วัตถุประสงค์ในการรักษาลูกค้าเก่าของมุมมองด้านลูกค้า ตัวชี้วัดที่นิยมใช้กัน ได้แก่ จำนวนลูกค้าทั้งหมดหรือจำนวนลูกค้าที่หายไป (Defction Rate)

(3) ภายใต้วัตถุประสงค์ในการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพของมุมมองด้านกระบวนการภายใน ตัวชี้วัดที่นิยมใช้กัน ได้แก่ จำนวนของเสียที่เกิดขึ้นจากการผลิต หรือร้อยละของสินค้าที่ผ่านการตรวจคุณภาพ

(4) ภายใต้วัตถุประสงค์การพัฒนาทักษะพนักงานของมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตัวชี้วัดที่นิยมใช้กัน ได้แก่ จำนวนชั่วโมงในการอบรมต่อคนต่อปี หรือระดับความสามารถของพนักงานที่เพิ่มขึ้น (Competencies Level)

3) เป้าหมาย (Target) ได้แก่ เป้าหมายหรือตัวเลขที่องค์กรต้องการจะบรรลุของตัวชี้วัดแต่ละประการ ตัวอย่างเช่น

- (1) เป้าหมายของการเพิ่มขึ้นของรายได้เท่ากับร้อยละ 20 ต่อปี
- (2) เป้าหมายของจำนวนลูกค้าเก่าที่หายไปต้องไม่เกินร้อยละ 5 ต่อปี
- (3) เป้าหมายของจำนวนของเสียที่เกิดขึ้นจากกระบวนการผลิตต้องไม่เกินร้อยละ 5 ต่อปี

(4) เป้าหมายจำนวนชั่วโมงในการอบรมเท่ากับ 10 ต่อคนต่อปี

4) แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม (Initiatives) ที่องค์กรจะจัดทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดขึ้น โดยในขั้นนี้ยังไม่ใช้แผนปฏิบัติการ ที่จะทำเป็นเพียงแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมเบื้องต้นที่ต้องทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

นอกเหนือจากช่อง 4 ช่อง ตามมาตรฐานของ Balanced Scorecard แล้ว ในทางปฏิบัติจริงมักจะเพิ่มอีกช่องหนึ่ง ได้แก่ ข้อมูลในปัจจุบัน (Balanced Data) ซึ่งแสดงถึงข้อมูลในปัจจุบันของตัวชี้วัดแต่ละตัว ซึ่งการหาข้อมูลในปัจจุบันจะเป็นตัวช่วยในการกำหนดเป้าหมายของตัวชี้วัดแต่ละตัวให้มีความชัดเจนมากขึ้น ความสัมพันธ์ของวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด ข้อมูลปัจจุบัน เป้าหมาย และแผนงาน โครงการ กิจกรรมของแต่ละมุมมองสามารถที่จะแสดงได้ดังภาพที่ 2.1

| วัตถุประสงค์<br>(Objective)  | ตัวชี้วัด<br>(Measures<br>or KPI)          | ข้อมูลปัจจุบัน<br>(Baseline<br>Data) | เป้าหมาย<br>(Target) | แผนงานโครงการ<br>กิจกรรม<br>(Initiatives) |
|--|--|--------------------------------------|----------------------|---|
| มุมมองด้านการเงิน<br>รายได้ที่เพิ่มขึ้น<br>(Revenue Increase)                                  | รายได้ที่เพิ่มขึ้น<br>เทียบกับปีที่ผ่านมา  | 5 %                                  | 10 %                 | ขยายตัวเข้าสู่ตลาด<br>ต่างประเทศ          |
| มุมมองด้านลูกค้าการ<br>รักษาลูกค้าเก่า<br>(Customer Retention)                                 | จำนวนลูกค้าที่<br>หายไป (Defect<br>Rate)   | 7 %                                  | 5 %                  | จัดทำระบบสมาชิก<br>ลูกค้า                 |
| มุมมองด้าน<br>กระบวนการภายใน<br>การผลิตที่มีคุณภาพ<br>(Quality production<br>Process)          | อัตราของเสียจาก<br>การผลิต<br>(Waste Rate) | 10 %                                 | 7 %                  | จัดทำระบบ TQM<br>ภายในโรงงาน              |
| มุมมองด้านการเรียนรู้<br>และพัฒนา การพัฒนา<br>ทักษะของพนักงาน<br>(Increase Employee<br>Skills) | จำนวนวันในการ<br>อบรมต่อคนต่อปี            | 7 วัน                                | 10 วัน               | จัดทำแผนอบรม<br>พนักงานอย่าง<br>ต่อเนื่อง |

ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ในแต่ละมุมมอง

ที่มา: พสุ เดชะรินทร์ (2546) *เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balance Scorecard และ Key Performance Indicators* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นอกเหนือจากช่องต่าง ๆ ตามมุมมองทั้ง 4 ด้านแล้ว ภายในรูปยังมีวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ที่ถือเป็นจุดศูนย์กลางมุมมองทั้ง 4 ด้าน แสดงให้เห็นว่าในการจัดทำ Balanced Scorecard วัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองแต่ละมุมมองจะต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร ทั้งนี้เนื่องจากการที่องค์กรจะทราบได้ว่าสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับองค์กร สิ่งนั้นจะต้องสนับสนุนและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร

“บาลานซ์สกอร์การ์ดมีรูปแบบหลากหลายและต่างก็มีวัตถุประสงค์แตกต่างกันไป ”  
 อาเธอร์ ซี. ไนซ์แมน ที่ปรึกษาอิสระด้านการบริหารกระบวนการธุรกิจจากเมืองบ็อกฟอร์ด กล่าว แต่  
 บริษัทส่วนมากมักระบุว่าเป้าหมายในการใช้บาลานซ์สกอร์การ์ดก็คือการเชื่อมโยงยุทธศาสตร์เข้า  
 กับการปฏิบัติงานจริง ไม่ว่าเราจะให้คำจำกัดความบาลานซ์สกอร์การ์ดว่าอย่างไรแต่โดยหลักการ  
 แล้วบาลานซ์สกอร์การ์ดนั้นตั้งอยู่บนแนวคิด 2 ประการ

**ประการแรกคือ** แนวคิดที่ว่าตัวเลขทางการเงินเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะนำมา  
 ประเมินสถานะของบริษัทหากคุณมีมุมมองแคบๆอยู่แค่การบรรลุวัตถุประสงค์ด้านการเงิน ใน  
 ระยะยาวนั้นอาจนำบริษัทของคุณไปสู่หายนะได้

**ประการที่สอง คือ** บาลานซ์สกอร์การ์ด ให้ความสำคัญกับกระบวนการไม่ใช่ตัวเลข  
 ดังนั้นจึงมีลักษณะที่มองไปยังอนาคตข้างหน้า เช่น ฉันจะรักษาลูกค้าที่ดีที่สุดเอาไว้ได้อย่างไร  
 มากกว่าจะมองย้อนกลับหลังไปในอดีตอย่างไรรายได้ต่อหุ้นของฉันเมื่อไตรมาสที่แล้วคิดเป็นเงิน  
 เท่าไร บาลานซ์สกอร์การ์ดเป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์เพื่อแปรวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ทาง  
 ธุรกิจของบริษัทไปสู่เป้าหมายที่จำเพาะเจาะจงสามารถวัดและประเมินผลได้อย่างชัดเจน

การวัดผลสำเร็จธุรกิจตามที่เคยทำกันมาแต่เดิมนั้น มักมุ่งเน้นที่ข้อมูลทางการเงินและ  
 การบัญชีจากภายนอก ซึ่งเป็นวิธีการที่เริ่มไม่ได้ได้รับความนิยมในยุคปัจจุบัน ตอนนี้อะไรก็ตามที่ต้องการ  
 ดัดจริตความสำเร็จที่ครอบคลุมมากกว่า เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพ  
 สำหรับองค์กรในยุคข้อมูลข่าวสาร

### 1.5.5 หลักของ *Balanced Scorecard*

หลักของ *Balanced Scorecard* คือ การบริหารจัดการให้สมดุล ไม่ว่าจะเป็  
 ภาครัฐหรือเอกชนจะต้องมีการสื่อสาร เพื่อถ่ายทอดกลยุทธ์ขั้นสูงสุดลงสู่ทุกหน่วยงานขององค์กร  
 มีการติดต่อ สื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์กรที่เปิดกว้างตรงไปตรงมา มีประสิทธิภาพ รวมไปถึง  
 การให้อำนาจแก่พนักงานในการดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานของพวกเขาด้วยจุดเริ่มต้นมาจากการ  
 ที่ผู้บริหารระดับสูงอยากเห็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในทิศทางที่ดีก่อน ระดับล่างจึงจะ  
 เปลี่ยนแปลง ตามได้ การก้าวไปสู่จุดนั้นได้จะต้องผ่าน 5 กลยุทธ์หลักสำคัญที่ “**Robert Kaplan**”  
 กล่าวไว้ว่า

1) *Mobilize* ผู้นำสูงสุดขององค์กรจะต้องเป็นผู้นำในการจูงชวน ความคิด  
 เคลื่อนพล ให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

2) *Translate* มีการถ่ายทอดแปลความหมายผ่านเครื่องมือสำคัญที่เรียกว่า  
 แผนที่กลยุทธ์หรือ Strategy Map เพื่อให้การบริหารจัดการในองค์กรมีการเชื่อมโยงกันได้

3) *Alignment* ทำให้ทุกหน่วยงานมีการผสมผสานกันเป็นหนึ่งเดียว หรือ ความรู้สึกเป็นทีม มีความรักองค์กร

4) *Motivate* มีแรงกระตุ้น เพื่อให้ทุกคนทำตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้

5) *Govern* ดูแลให้ทุกอย่างที่ทำมาแล้วมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

### 1.5.6 การบริหารระบบงานกับ *Balance Scorecard*

*Balance Scorecard* เป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการปรับปรุง สมรรถภาพการทำงานขององค์กรซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในด้านการเงิน ระบบบริหาร งานภายในองค์กร และการบริหารทรัพยากรบุคคล การที่องค์กรจะดำเนินการให้ได้ตามภารกิจหลักขององค์กรตามแนวทาง *Balance Scorecard* นั้น มีดัชนีชี้วัดที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1) *การจัดการด้านการเงิน (Financial Perspective)* ในองค์กรด้านธุรกิจ การค้า ดัชนีแรกที่ควรคำนึงถึง คือ การจัดการด้านการเงิน จะเป็นข้อบ่งชี้ชัดเจนว่า ธุรกิจจะดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ การวัดผลด้านการเงิน ควรพิจารณาด้านต่อไปนี้

(1) อัตราเติบโตของรายได้ วัดจากการเติบโตของยอดขาย กำไรจากลูกค้า และผลิตภัณฑ์ สัดส่วนรายได้จากลูกค้าใหม่ เป็นต้น

(2) ลดต้นทุน วัดจากรายได้/พนักงาน ต้นทุนเมื่อเทียบกับคู่แข่ง อัตราการลดต้นทุน เป็นต้น

(3) การใช้สินทรัพย์ ต้องคำนึงถึงการลงทุน การทำวิจัยและพัฒนา ผลตอบแทนจากการลงทุน

2) *ลูกค้า (Customer Perspective)*

ลูกค้าเปรียบเสมือนตัวบ่งชี้ ที่สำคัญสำหรับองค์กรที่ประกอบธุรกิจ และองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร การวัดผลด้านลูกค้า ควรพิจารณาด้านต่อไปนี้

(1) ความพอใจของลูกค้า เป็นดัชนีที่สำคัญที่สุด เพราะหากลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการ ลูกค้าจะเกิดความจงรักภักดีและกลับมาใช้บริการใหม่ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าเสมอ

(2) การรักษาลูกค้าเก่า ต้องมีการติดตามความต้องการของลูกค้าและประเมินผล การสั่งซื้อตลอดเวลา

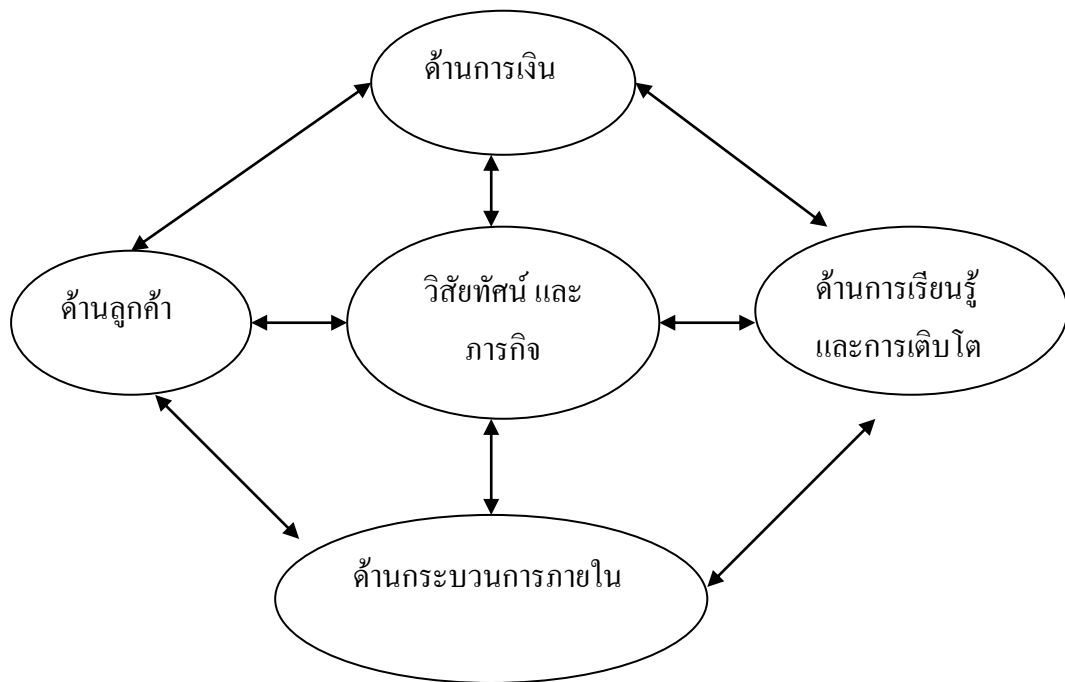
(3) ลูกค้าใหม่ ต้องพัฒนาสินค้าและบริการ เพื่อดึงดูดให้มีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น และติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

(4) ส่วนแบ่งการตลาด



3) กระบวนการทำงานในองค์กร (*Internal Business Process*) ระบบการทำงานภายในองค์กรเป็นระบบที่มีความสำคัญต่อด้านการเงิน และ ลูกค้า นั่นคือ หากองค์กรพัฒนาและมีการบริหารการทำงานภายในที่ดีจะส่งผลให้ผลิตสินค้า ได้รวดเร็ว จัดส่งสินค้าตามเวลา มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า มีบริการหลังการขาย ส่งผลให้องค์กรมีการเติบโตทางรายได้สูงขึ้น

4) การเรียนรู้และการเติบโต (*Learning and Growth*) การเรียนรู้และการพัฒนาของพนักงานในองค์กร จะเป็นดัชนีที่ส่งผลต่อ กระบวนการทำงานภายในองค์กร หากพนักงานเกิดการเรียนรู้ มีการพัฒนาขีดความสามารถ ของการเรียนรู้ จะทำให้กระบวนการทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพ สินค้า และบริการที่ดีต่อลูกค้า (เกร็ดความรู้ทางการบริหาร 2545: 7-8)



ภาพที่ 2.2 การเชื่อมโยงการประเมินองค์กรอย่างสมดุลด้วย BSC

ที่มา: สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2552) บทความวิชาการ

Balanced Scorecard (BSC) สารสังเขปออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 3 มกราคม 2551

จาก <http://www.ismed.or.th/SME2>

จะเห็นได้ว่าหลักการนำ Balance Scorecard มาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนั้น จะต้องให้ความสำคัญต่อดัชนีทั้ง 4 ด้านอย่างสมดุลกันซึ่งดัชนีแต่ละด้าน จะส่งผลถึงด้านอื่นๆ โยงกันเป็นระบบ แต่ทั้งนี้องค์กรจะต้องกำหนดภารกิจหลักให้ชัดเจน และวิเคราะห์ดัชนีทั้ง 4 ด้านให้สอดคล้องกับภารกิจหลักขององค์กรนั้น นอกจากนี้ ในการ นำหลักการของ Balance Scorecard มาปรับปรุงใช้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายจะต้องปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ที่วางไว้ และมีดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพ การทำงานที่เรียกว่า Key Performance Indicator (KPI) เพื่อให้ องค์กร ดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับภารกิจขององค์กรต่อไป

### 1.5.7 กระบวนการในการพัฒนาและจัดทำ *Balanced Scorecard*

ในกระบวนการจัดทำ *Balanced Scorecard* นั้น ประกอบไปด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ทางกลยุทธ์ ซึ่งได้แก่การทำ SWOT Analysis ซึ่งเป็นที่นิยม และรู้จักกันอย่างแพร่หลาย เพื่อให้ได้ทิศทางและกลยุทธ์ขององค์กรที่ชัดเจน
- 2) กำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์องค์กร โดยกำหนดเป็นกลยุทธ์หลัก (Strategic Themes) ที่สำคัญขององค์กร
- 3) วิเคราะห์และกำหนดว่า BSC ขององค์กร ควรจะมีทั้งหมดกี่มุมมองและ มุมมองแต่ละมุมมองควรมีความสัมพันธ์กันอย่างไร
- 4) จัดทำแผนที่ทางกลยุทธ์ (Strategy Map) ระดับองค์กร โดยกำหนด วัตถุประสงค์ที่สำคัญภายใต้ แต่ละมุมมอง โดยพิจารณาว่าในการที่องค์กรจะสามารถดำเนินงาน และบรรลุวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ขององค์กรได้นั้น จะต้องบรรลุจุดประสงค์ในด้านใดบ้าง
  - (1) ถ้าภายใต้แต่ละมุมมองประกอบด้วยวัตถุประสงค์จำนวนมาก ผู้บริหาร จะต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์แต่ละประการ โดยเทียบกับการที่วัตถุประสงค์ นั้นจะช่วยให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ที่ต้องการหรือไม่
  - (2) จะต้องมีการสร้างความเชื่อมโยงระหว่างวัตถุประสงค์ในแต่ละด้าน อย่างชัดเจน ในลักษณะของความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผล
- 5) กลุ่มผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีการประชุมร่วมกัน เพื่อยืนยันและเห็นชอบ ในแผนที่ทางกลยุทธ์ที่สร้างขึ้น
- 6) ภายใต้วัตถุประสงค์แต่ละประการ จะต้องกำหนดรายละเอียดของ วัตถุประสงค์นั้นในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านของตัวชี้วัด ฐานข้อมูลในปัจจุบัน เป้าหมายที่ต้องบรรลุ รวมทั้งแผนงาน กิจกรรมหรือโครงการ (Initiatives) ที่จะต้องทำภายในขั้นตอนนี้สามารถที่จะแยก เป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

- (1) การจัดทำตัวชี้วัด
- (2) กำหนดเป้าหมาย โดยอาศัยข้อมูลในปัจจุบัน
- (3) การจัดทำแผนงาน โครงการ และกิจกรรมที่จะต้องทำเพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

7) เมื่อทำแผนงานหรือโครงการเสร็จแล้ว สามารถที่จะแปลง (Cascade) ตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับองค์กรให้เป็นผู้บริหารรองลงไป เพื่อให้ผู้บริหารระดับรองๆ ลงไปได้จัดทำแผน ปฏิบัติการตามแผนงานหรือโครงการหลักและกำหนดตัวชี้วัดให้กับผู้บริหารระดับรองๆ ลงไป

### 1.5.8 ประโยชน์ที่ได้จากการนำ *Balanced Scorecard* ไปใช้

- 1) ช่วยให้ผลการดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น
- 2) ทำให้ทั้งองค์กรมุ่งเน้น และให้ความสำคัญต่อกลยุทธ์ขององค์กร โดยต้องให้เจ้าหน้าที่ทั่วทั้งองค์กรให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ขององค์กรมากขึ้น และเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ
- 3) ช่วยในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และวัฒนธรรมขององค์กร โดยอาศัยการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายเป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่
- 4) ทำให้พนักงานเกิดการรับรู้และเข้าใจ ว่างานแต่ละอย่างมีที่มาที่ไป อีกทั้งผลของงานตนเองจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานของผู้อื่นและขององค์กรอย่างไร
- 5) ช่วยให้เห็นวิสัยทัศน์ขององค์กร ได้ชัดเจน
- 6) ได้รับการความเห็นชอบและยอมรับจากผู้บริหารทุกระดับ ทำให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติงานได้สอดคล้องกันตามแผน
- 7) ใช้เป็นกรอบในการกำหนดแนวทางการทำงานทั่วทั้งองค์กร
- 8) ช่วยให้มีการจัดแบ่งงบประมาณและทรัพยากรต่าง ๆ สำหรับแต่ละกิจกรรมได้อย่างเหมาะสม
- 9) เป็นการรวมแผนกลยุทธ์ของทุกหน่วยงานเข้ามามีด้วยกัน ด้วยแผนธุรกิจขององค์กร ทำให้แผนกลยุทธ์ทั้งหมดมีความสอดคล้องกัน
- 10) สามารถวัดผลได้ทั้งลักษณะเป็นทีมและตัวบุคคล
- 11) ทำให้การวางแผนมีความชัดเจนยิ่งขึ้น
- 12) กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาองค์กร
- 13) การบริหารการเปลี่ยนแปลง

### 1.5.9 ข้อควรระวังและข้อคิดในการจัดทำ *Balanced Scorecard*

- 1) ผู้บริหารระดับสูงต้องให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่
  - 2) ทุกคนภายในองค์กรต้องมีส่วนร่วมรับรู้และให้การสนับสนุนในการนำระบบการประเมินไปใช้ เนื่องจากการนำ *Balanced Scorecard* ไปใช้ต้องเกี่ยวข้องกับทุกคนในองค์กร
  - 3) การเริ่มนำระบบ *Balanced Scorecard* มาใช้ในองค์กร ต้องระวังว่าเมื่อทำแล้วควรจะทำให้เห็นผลในระดับหนึ่งโดยเร็วเพราะจะส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน
  - 4) ต้องระวังอย่าให้ระบบ *Balanced Scorecard* กลายเป็นเครื่องมือในการจับผิดเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะเป็นการใช้ *Balanced Scorecard* อย่างผิดวัตถุประสงค์
  - 5) ต้องระวังไม่ให้เกิดการจัดทำระบบ *Balanced Scorecard* เป็นเพียงแค่โครงการที่มีกำหนดระยะเวลา ทั้งนี้เพราะ *Balanced Scorecard* เป็นสิ่งที่ต้องทำอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาไม่มีการสิ้นสุด ต้องมีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลาเพื่อให้มีความเหมาะสมต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป
  - 6) ต้องระวังไม่ให้เกิดการจัดทำตัวชี้วัดและเป้าหมายมีความง่ายหรือยากเกินไป
  - 7) ต้องระวังการต่อต้าน ในการนำเครื่องมือหรือสิ่งใหม่ๆ มาใช้ภายในองค์กร อาจจะต้องพบการต่อต้านจากผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่บางกลุ่ม
  - 8) การนำระบบ *Balanced Scorecard* ไปผูกกับระบบการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กร ไม่ควรเร่งรีบทำตั้งแต่การเพิ่งพัฒนา *Balanced Scorecard* ได้ใหม่ๆ ควรต้องรอให้ระบบทั้งหมดนิ่งก่อน
  - 9) การให้ความสำคัญกับตัวชี้วัด บางครั้งผู้บริหารชอบที่จะกำหนดค่าน้ำหนักความสำคัญในการกำหนดวัตถุประสงค์หรือตัวชี้วัด เพื่อเป็นการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยแต่ละตัว แต่ต้องระลึกไว้เสมอว่าค่าน้ำหนักความสำคัญนี้เป็นเพียงแค่เครื่องมือที่ช่วยในการสื่อสารให้ทุกคนเห็นความสำคัญของปัจจัยแต่ละตัวเท่านั้น ถ้าองค์กรเสียเวลากับค่าน้ำหนักเหล่านี้มากเกินไปอาจจะทำให้เกิดการผิดพลาดจากวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้
  - 10) ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำ *Balanced Scorecard* ทุกคนต้องระลึกว่าสิ่งที่กำลังทำเป็นเพียงสมมติฐาน เท่านั้น ทุกสิ่งสามารถเปลี่ยนแปลงและแก้ไขได้ตลอดเวลา หากจะจัดทำและนำ *Balanced Scorecard* ไปใช้ในองค์กรต้องเตรียมการอะไรบ้าง
- ผศ. ดร. พสุ เดชะรินทร์ ระบุว่าในการนำเอา *Balanced Scorecard* มาใช้ภายในองค์กร จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ พอสมควร ดังนั้นผู้บริหารขององค์กรควรจะเตรียมตัวองค์กรให้พร้อมก่อนที่จะมีการนำเอา *Balanced Scorecard* มาใช้จริงๆ เพื่อให้กระบวนการในการปรับเปลี่ยนเป็นไปด้วยความราบรื่นมากขึ้น และสิ่งที่จะต้องเตรียมความพร้อม คือ

- (1) ผู้นำต้องเป็นผู้ริเริ่มการเปลี่ยนแปลง
- (2) ผู้บริหารระดับสูงต้องสร้างบรรยากาศในการเปลี่ยนแปลง
- (3) ผู้บริหารต้องทำการสื่อสารและทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ทุกคนให้ชัดเจน
- (4) ผู้บริหารต้องมุ่งมั่นจริงจังที่จะทำให้ Balanced Scorecard ประสบผล
- (5) เตรียมความพร้อมในระบบข้อมูลภายในองค์กร

Balanced Scorecard เป็นหลักการที่มีความยืดหยุ่นแม้ว่าแนวทางของ Kaplan and Norton จะมีความเป็นลำดับที่ชัดเจน แต่ Balanced Scorecard ก็ยังเป็นแนวคิดที่ยืดหยุ่น เช่น มุมมองภายใต้ Balanced Scorecard ไม่จำเป็นต้องมี 4 มุมมองตามแนวคิดดั้งเดิม (แนวคิดของ Kaplan and Norton กำหนดไว้ 4 มุมมองตามลำดับความสำคัญ คือ ด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ) การที่จะมีกี่มุมมองขึ้นอยู่กับปรัชญาและพื้นฐานที่สำคัญของงานมากกว่า หน่วยงานบางแห่งอาจจะมีมุมมองด้านอื่นเพิ่มขึ้นได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของหน่วยงานนั้น ๆ

นอกจากนั้นการจัดเรียงลำดับของมุมมองต่าง ๆ ไม่จำเป็นต้องเริ่มจากการเงิน ลูกค้า กระบวนการภายใน และการเรียนรู้ในหน่วยงานก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปรัชญาและพื้นฐานขององค์กรนั้น เช่น หน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจวัตถุประสงค์ด้านการเงินอาจจะไม่ใช่สิ่งสำคัญที่สุดที่องค์กรต้องการจะบรรลุ แต่อาจจะเป็นในด้านลูกค้าแทนก็ได้ และมุมมองด้านการเงินอาจจะอยู่ล่างสุดในฐานะที่เป็นมุมมองที่สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ และกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรก็ได้ เป็นต้น

### 1.5.10 ปัญหาสำคัญในการนำ BSC มาใช้ในประเทศไทย

องค์กรในประเทศไทยนำเอา BSC มาใช้ด้วยวัตถุประสงค์หลัก ๆ สองประการ คือ ประการแรกเป็นเครื่องมือในการประเมินผลระดับต่าง ๆ และประการที่สองเป็นเครื่องมือที่ช่วยเชื่อมโยงระหว่างแผนกลยุทธ์กับแผนปฏิบัติการ

องค์กรใหญ่ในประเทศไทยที่นำ BSC มาใช้ อาทิ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงไทย บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์หรือซีพี บริษัท ชินวัตร เครือซีเมนต์ไทย ได้นำ Balanced Scorecard เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรแล้ว และได้ผลเป็นอย่างดี ไม่เท่านั้นยังเห็นการตื่นตัวอย่างมากของภาคราชการที่นำ Balanced Scorecard เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการเพิ่มมากขึ้นด้วย เพราะมีการปฏิวัติระบบวิธีคิดในการบริหารราชการใหม่ แต่อย่างไรก็ตามก็ยังมี ปัญหาสำคัญในการนำ BSC มาใช้ (Implementation) ในประเทศไทย ซึ่งไม่ได้เกิดขึ้นในช่วงของการออกแบบ (Design) แต่ปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นหลายประการ อาทิ

- 1) การที่ผู้บริหารระดับสูงมักไม่ได้มองว่า BSC เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร หรือ *Chang Project* แต่มักมองเป็นเพียงการจัดทำแผนปฏิบัติการหรือ การสร้างตัวชี้วัดเท่านั้น ซึ่งจริงๆ แล้ว การนำ BSC มาใช้ภายในองค์กร อย่างถูกต้องจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหลายประการ
- 2) การที่ผู้บริหารมองว่า BSC เป็นเพียงแค่โครงการ (Project) ที่มีกำหนดหรือ ระยะเวลาสิ้นสุด ดังนั้นเมื่อได้มีการออกแบบ BSC เสร็จสิ้นแล้ว ผู้บริหารก็มักจะให้ความสำคัญต่อบ SC น้อยลง
- 3) การที่ผู้บริหารมองว่า BSC เป็นเพียงสิ่งที่จะต้องนำมาพิจารณาเพียงปีละ ครั้งในตอนสิ้นปี ซึ่งปัญหาของการมอง BSC เป็นเพียงแค่โครงการหรือพิจารณาเพียงแค่ปีละครั้ง ทำให้องค์กรไม่สามารถใช้ประโยชน์จาก BSC ได้อย่างเต็มที่ และทำให้ BSC ไม่เกิดประโยชน์ สูงสุดแก่องค์กร
- 4) การต่อต้านหรือไม่ยอมรับในการนำ BSC มาใช้ ส่วนใหญ่สืบเนื่องจาก ความไม่เข้าใจ ต่อแนวคิดและประโยชน์ของการนำ BSC มาใช้ในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความ กลัวว่าเมื่อนำ BSC มาใช้แล้วจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่แยกลงสำหรับตัวเอง

#### 1.5.11 แนวทางการนำ *Balanced Scorecard* มาใช้ให้เกิดผล

การนำ BSC ไปใช้ให้เกิดผลสำเร็จนั้น มีปัจจัยหลาย ๆ อย่างเข้ามาเกี่ยวข้องและขั้นตอน ที่จะส่งผลสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับขั้นตอนของการนำ BSC ไปใช้มากกว่าการออกแบบแต่ การนำ BSC ไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จนั้น ไม่ได้มีกฎเกณฑ์ตายตัว ซึ่งจะสามารถสรุปปัจจัยที่จะนำ BSC ไปใช้ ให้เกิดผลได้ดังนี้

- 1) ผู้บริหารระดับสูงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ในการนำ BSC มาใช้ให้เกิดผล สำเร็จ ผู้บริหารจะต้องมีความเข้าใจในหลักการของ BSC และมีทัศนคติที่ดีในการนำ BSC มาใช้ อีกทั้งต้องให้การสนับสนุนและเป็นเจ้าภาพในการนำ BSC มาใช้ในองค์กร โดยไม่ควรจะมอบหมายให้ ผู้บริหารระดับรองเป็นเจ้าภาพแทน
- 2) การบริหารการเปลี่ยนแปลง การนำ BSC มาใช้ให้เกิดผลจะต้องนำแนวคิด ในเรื่อง ของการเปลี่ยนแปลงเข้ามาใช้ร่วมด้วย เนื่องจากการนำ BSC มาใช้นั้นจะก่อให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่ควรพิจารณาได้แก่ มุ่งเน้นการสื่อสารภายในและ ไม่ควรทำที่เดียวทั้งองค์กร รวมทั้งจะต้องมีการสร้างทัศนคติที่ดีให้กับพนักงานด้วย
- 3) การนำ BSC มาใช้ต้องเน้นที่ความเร็ว เรียบง่าย ต่อเนื่อง และใช้เป็นประจำ โดยความ เร็วคือ ความเร็วในการพัฒนาและนำเอา BSC ไปใช้ การพัฒนาจึงมุ่งเน้นถึงการพัฒนา

มากกว่าความสมบูรณ์ เนื่องจาก BSC จะไม่มีวันสมบูรณ์ได้จนกว่าได้มีการใช้ความเรียบง่ายคือ ความเรียบง่ายในด้านหลักการแนวคิดที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ความต่อเนื่อง คือ การนำ BSC มาใช้ไม่ใช่โครงการที่จะทำได้ไม่สำเร็จภายในเวลาไม่กี่เดือนหรือปี แต่การที่จะนำ BSC จนประสบผลสำเร็จนั้น จะต้องมีความต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องจาก BSC ไม่ได้สมบูรณ์ หรือถูกต้องในครั้งแรกที่ทำ ดังนั้น เมื่อนำ BSC มาใช้ต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ส่วนการใช้เป็นประจำหมายความว่าต้องนำ BSC มาใช้ผสมผสานกับการบริหารงานประจำวัน ไม่ว่าจะจัดให้มีการประชุมตาม BSC หรือทำให้ผลการดำเนินงานตาม BSC เป็นสิ่งที่ทำให้เห็นได้ชัดเจนอยู่ตลอดเวลา

4) การผูกผลของ BSC กับสิ่งที่จูงใจบุคลากร ถือเป็นประเด็นที่ยังถกเถียงกันอยู่ซึ่งการผูกกับสิ่งจูงใจนั้นหมายถึง ถ้าทำได้ตามเป้าหมายจะได้รับรางวัล แต่ถ้าไม่ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้จะไม่เกิดอะไรขึ้น ซึ่งในประเด็นนี้ยังจำเป็นต้องพิจารณาต่อไป

5) BSC ถือเป็นเครื่องมือทางกลยุทธ์ ดังนั้นถ้าจะนำมาใช้ให้เกิดผลที่สุด ควรจะนำมาใช้ในด้านของกลยุทธ์เป็นหลัก ไม่ใช่เพียงแค่การประเมินผลให้ครบทั้ง 4 ด้านเท่านั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการกำหนดตัวชี้วัด (Key Performance Indicators) เนื่องจากตัวชี้วัดที่อยู่ใน BSC นั้นควรจะเป็นตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Measures) มากกว่าตัวชี้วัดที่เป็นตัวชี้วัดในการเตือนภัย (Safety Measures) ก่อนที่เราจะเริ่มทำ BSC องค์กรอาจจะมีตัวชี้วัดอยู่แล้วเป็นร้อย ๆ ตัวแต่การทำ BSC ไม่ใช่การนำเอาตัวชี้วัดในเชิงกลยุทธ์เป็นหลัก นั่นคือ ถ้าผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดดีขึ้นย่อมทำให้องค์กรดีขึ้นตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ส่วนตัวชี้วัดในการเตือนภัยนั้นจะเป็นตัวชี้วัดในการเตือนภัยมากกว่าผลการดำเนินงานนั้นสูงกว่าหรือต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด

## 2. การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

### 2.1 ความเป็นมาของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

สืบเนื่องจาก พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่เป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติราชการ การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ”

ประกอบกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 12 กำหนดว่าเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ก .พ.ร. อาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อกำหนดมาตรการกำกับการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือ โดยวิธีการอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ และ มาตรา 45 กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก .พ.ร. กำหนด รวมทั้งแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2550) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน กำหนดให้มีการปรับปรุงระบบการประเมินผลการดำเนินงานโดยจัดให้มีการเจรจาและทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานประจำปี ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแผนดำเนินงานรายปีกับหัวหน้าส่วนราชการไว้เป็นการล่วงหน้า รวมทั้งให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามข้อตกลงดังกล่าวทุกสิ้นปี และถือเป็นเงื่อนไขส่วนหนึ่งของการให้เงินรางวัลประจำปีแก่ส่วนราชการ

ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2546 มีมติเห็นชอบในหลักการและรายละเอียดของแนวทางและวิธีการในการสร้างแรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมือง



ที่ดีที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยกำหนดให้ทุกส่วนราชการจะต้องทำการพัฒนาการปฏิบัติราชการ และทำข้อตกลงผลงานกับผู้บังคับบัญชาและคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผล และจะได้รับสิ่งจูงใจตามระดับของผลงานตามที่ตกลง

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ได้แนวคิดมาจาก Balanced Scorecard ซึ่งเป็นเครื่องมือด้านการจัดการที่มุ่งเน้นการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ โดยอาศัยการประเมินผลให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร และจากการประยุกต์แนวคิดดังกล่าว ทำให้เกิดแนวทางการประเมินผลใน 4 มิติ สำหรับรายละเอียด ของกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ แยกตามมิติใน 4 ด้าน ซึ่งสามารถแสดงได้ตามภาพที่ 2.4 ดังนี้

|   |  |
|---|--|
| <p style="text-align: center;"><b>มิติที่ 1</b></p> <p style="text-align: center;"><b>มิติด้านประสิทธิผล</b></p> <p>แสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมา ดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน</p>                       | <p style="text-align: center;"><b>มิติที่ 2</b></p> <p style="text-align: center;"><b>มิติด้านคุณภาพการให้บริการ</b></p> <p>แสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ</p>          |
| <p style="text-align: center;"><b>มิติที่ 3</b></p> <p style="text-align: center;"><b>มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ</b></p> <p>แสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ เป็นต้น</p> | <p style="text-align: center;"><b>มิติที่ 4</b></p> <p style="text-align: center;"><b>มิติด้านการพัฒนาองค์กร</b></p> <p>แสดงความสามารถในการบริหารจัดการ องค์กรและการพัฒนาคุณภาพ เพื่อสร้างความพร้อมในการสนับสนุนแผนปฏิบัติราชการ</p> |

ภาพที่ 2.3 รายละเอียดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2551) “คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ 2551” ค้นคืนวันที่ 10 กรกฎาคม 2551 จาก <http://www.opdc.go.th>

## 2.2 วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

2.2.1 เพื่อให้ส่วนราชการมีความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามกรอบและแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

2.2.2 เพื่อให้ส่วนราชการสามารถจัดเตรียมเอกสารหลักฐานของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการตามแนวทางและรายละเอียดของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

2.2.3 เพื่อให้ส่วนราชการมีการปฏิบัติราชการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และประโยชน์สุขของประชาชน

## 2.3 ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ จะเริ่มต้นด้วยการทบทวนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมใหม่ เข้าสู่ระบบการเจรจาตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนน ระหว่างส่วนราชการกับสำนักงาน ก.พ.ร. และบริษัทที่ปรึกษา (TRIS) ตั้งแต่ตัวชี้วัดระดับกระทรวง ระดับกลุ่มภารกิจ และระดับกรม ซึ่งจัดอยู่ในมิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ร่วมกับตัวชี้วัดภาคบังคับซึ่งไม่มีการเจรจา ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒน่องค์กรจากนั้นส่วนราชการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี เสนอให้รองปลัดกระทรวงกลุ่มภารกิจ และสองปลัดกระทรวงลงนามในลักษณะสัญญา (สัญญาฝ่ายเดียว : กรมรับผิดชอบ) เสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวง ส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. รวบรวมเสนอคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบ

จากนั้นส่วนราชการจะดำเนินการจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template) ส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร.ตรวจสอบ และดำเนินการตามตัวชี้วัดให้บรรลุเป้าหมาย โดยจะมีการติดตามผลการดำเนินงานด้วยระบบการประเมินตนเอง (Self Assessment Report) รอบ 6 เดือน 9 เดือน และรายงานผลรอบ 12 เดือน (1 ต.ค. – 30 ก.ย.) ส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. และบริษัทที่ปรึกษา ประเมินผล นำเสนอคณะกรรมการประเมินผลและคณะรัฐมนตรีพิจารณา รวมทั้งการจัดสรรเงินรางวัลให้แก่ส่วนราชการอีกด้วย

## 2.4 องค์ประกอบ และบทบาทของคณะกรรมการประเมินผล

### 2.4.1 คณะกรรมการกำกับการจัดทำข้อตกลงและการประเมินผล

ทำหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์และกรอบการเจรจาข้อตกลงผลงาน เป้าหมาย วิธีการประเมินผล และจัดสรรสิ่งจูงใจ กำกับให้ส่วนราชการและคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและ

ประเมินผลดำเนินการตามหลักเกณฑ์อย่างมีมาตรฐาน และแก้ไขปัญหาในการจัดทำข้อตกลงและประเมินผล ซึ่งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยมีองค์ประกอบดังนี้

| องค์ประกอบคณะกรรมการกำกับการจัดทำข้อตกลงและการประเมินผล |                                |                     |
|---|--------------------------------|---------------------|
| 1.  | รองนายกรัฐมนตรี                | ประธาน ก.พ.ร.       |
| 2.  | รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี | รองประธานกรรมการ    |
| 3.  | ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี          | กรรมการ             |
| 4.  | ม.ร.ว. จัตุมงคล โสณกุล         | กรรมการ             |
| 5.  | นายชัยอนันต์ สมุทวณิช          | กรรมการ             |
| 6.  | นายบรรศักดิ์ อูวรรณโณ          | กรรมการ             |
| 7.  | นายปรีชา จรุงกิจอนันต์         | กรรมการ             |
| 8.  | นายวัฒนา รัตนวิจิตร            | กรรมการ             |
| 9.  | นายสมพล เกียรติไพบูลย์         | กรรมการ             |
| 10.   | นายสมภพ อมาตยกุล               | กรรมการ             |
| 11.   | นายธรรมรักษ์ การพิศิษฐ์        | กรรมการ             |
| 12.   | นายมนุชญ์ วัฒนโกเมร            | กรรมการ             |
| 13.   | เลขาธิการ ก.พ.ร.               | กรรมการและเลขานุการ |

#### 2.4.2 คณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผล

เป็นคณะกรรมการฯ ซึ่งแต่งตั้งโดยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ทำหน้าที่เจรจาความเหมาะสมของตัวชี้วัด น้ำหนัก ค่าเป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนน เพื่อใช้ในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) *ระดับกระทรวง/กลุ่มภารกิจ* คณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผล เป็นผู้ดำเนินการเจรจากดลงกับหัวหน้าส่วนราชการระดับกระทรวง /กลุ่มภารกิจ และผู้บังคับบัญชาของหัวหน้าส่วนราชการระดับกระทรวง/กลุ่มภารกิจเกี่ยวกับ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการราชการของกระทรวง/กลุ่มภารกิจ

2) *ระดับกรม* หัวหน้าส่วนราชการระดับกระทรวงหรือหัวหน้าส่วนราชการระดับกลุ่มภารกิจดำเนินการเจรจากับหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อตกลง ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการของกรมที่อยู่ในมิติที่ 1 โดยสำนักงาน ก.พ.ร. มอบหมายให้บริษัท ทริส ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาให้กับหัวหน้าส่วนราชการระดับกระทรวง

และระดับกลุ่มภารกิจด้วย เมื่อส่วนราชการระดับกระทรวง /กลุ่มภารกิจ /กรมสามารถเจรจาได้ ข้อตกลงและมีการลงนามในคำรับรองการปฏิบัติราชการแล้ว ให้ส่วนราชการประกาศให้ประชาชน ทราบเกี่ยวกับรายละเอียดของคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยอาจเผยแพร่ในเว็บไซต์ของส่วน ราชการ

## 2.5 การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

คำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เป็นคำรับรองของส่วนราชการฝ่าย เดียว ไม่ใช่สัญญา และใช้สำหรับระยะเวลา 1 ปี โดยในคำรับรองจะประกอบด้วยข้อตกลงเกี่ยวกับ แผนปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัด ผลการปฏิบัติราชการ นำหนัก เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน สำหรับการ ลงนามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับกระทรวง กลุ่มภารกิจ และกรมมีรูปแบบ ดังนี้

### 2.5.1 การลงนามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

| ผู้ลงนามในคำรับรองการปฏิบัติราชการ   |              |   | เอกสารประกอบคำรับรองฯ   |
|--------------------------------------|--------------|---|---|
| หัวหน้าส่วนราชการ                    | ลงนาม<br>กับ | ผู้บังคับบัญชา                                      |   |
| <b>ระดับกระทรวง</b>                  |              |   |   |
| รัฐมนตรีว่าการกระทรวง                | ลงนาม<br>กับ | นายกรัฐมนตรี  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● แผนปฏิบัติราชการของกระทรวง</li> <li>● ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ<br/>นำหนัก เป้าหมายและเกณฑ์การให้<br/>คะแนนตามแผนปฏิบัติราชการของ<br/>กระทรวง</li> </ul>   |
| ปลัดกระทรวง                          | ลงนาม<br>กับ | รัฐมนตรีว่าการ<br>กระทรวง                           |   |
| <b>ระดับกลุ่มภารกิจ</b>              |              |   |   |
| รองปลัดกระทรวง<br>หัวหน้ากลุ่มภารกิจ | ลงนาม<br>กับ | รัฐมนตรีว่าการ<br>กระทรวง<br>ร่วมกับ<br>ปลัดกระทรวง | <ul style="list-style-type: none"> <li>● แผนปฏิบัติราชการของกระทรวง /<br/>แผนปฏิบัติราชการของกลุ่มภารกิจ</li> <li>● ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ<br/>นำหนัก เป้าหมายและเกณฑ์การให้<br/>คะแนนตามแผนปฏิบัติราชการ<br/>กระทรวง/กลุ่มภารกิจ</li> </ul> |

| ผู้ลงนามในคำรับรองการปฏิบัติราชการ   |              |  | เอกสารประกอบคำรับรองฯ  |
|--|--------------|--|--|
| หัวหน้าส่วนราชการ  | ลงนาม<br>กับ | ผู้บังคับบัญชา   |  |
| <b>ระดับกรม</b>  |              |  |  |
| ● หัวหน้าส่วนราชการที่<br>ขึ้นตรงต่อ<br>นายกรัฐมนตรี                       | ลงนาม<br>กับ | นายกรัฐมนตรี   | ● แผนปฏิบัติราชการของกรม   |
| ● หัวหน้าส่วนราชการที่<br>ขึ้นตรงต่อ<br>รัฐมนตรีว่าการ                     | ลงนาม<br>กับ | รัฐมนตรีว่าการ<br>กระทรวง  | ● ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ<br>น้ำหนัก เป้าหมายและเกณฑ์การให้<br>คะแนน ตามแผนปฏิบัติราชการ<br>ของกรม และตัวชี้วัดภาคบังคับ<br>ตามกรอบการประเมินผลการ<br>ปฏิบัติราชการที่ สำนักงาน ก.พ.ร.<br>กำหนดไว้   |
| ● หัวหน้าส่วนราชการที่<br>ไม่สังกัดสำนัก<br>นายกรัฐมนตรี หรือ<br>กระทรวง   | ลงนาม<br>กับ | รอง<br>นายกรัฐมนตรี<br>หรือ<br>รัฐมนตรีว่าการ<br>กระทรวงที่<br>กำกับดูแล |  |
| <b>ระดับกรม</b>  |              |  |  |
| ● หัวหน้าส่วนราชการ<br>ระดับกรม (กรณีกรม<br>ในกระทรวงที่มีกลุ่ม<br>ภารกิจ) | ลงนาม<br>กับ | รองปลัด<br>กระทรวง<br>หัวหน้ากลุ่ม<br>ภารกิจ ร่วมกับ<br>ปลัดกระทรวง      | ● แผนปฏิบัติราชการของกระทรวง/<br>แผนปฏิบัติราชการของกลุ่มภารกิจ/<br>แผนปฏิบัติราชการของกรม<br>ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ น้ำหนัก<br>เป้าหมายและเกณฑ์ การให้คะแนน<br>ตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง/<br>กลุ่มภารกิจ/กรมและตัวชี้วัดภาค<br>บังคับตามกรอบการประเมินผลการ<br>ปฏิบัติราชการที่สำนักงาน ก.พ.ร.<br>กำหนดไว้ |

| ผู้ลงนามในคำรับรองการปฏิบัติราชการ   |              |                          | เอกสารประกอบคำรับรองฯ   |
|--|--------------|--------------------------|---|
| หัวหน้าส่วนราชการ  | ลงนาม<br>กับ | ผู้บังคับบัญชา           |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม (กรณีกรมในกระทรวงที่ไม่มีกลุ่มภารกิจ หรือกรณีกรมในกระทรวงที่มีกลุ่มภารกิจ แต่ไม่ได้เป็นกรมในกลุ่มภารกิจ)</li> </ul> | ลงนาม<br>กับ | ปลัดกระทรวง              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• แผนปฏิบัติราชการของกระทรวง/<br/>แผนปฏิบัติราชการของกรม</li> <li>• ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ<br/>น้ำหนัก เป้าหมายและเกณฑ์ การให้<br/>คะแนน ตามแผนปฏิบัติราชการ<br/>ของกระทรวง/กรมและตัวชี้วัดภาค<br/>บังคับตามกรอบการประเมินผลการ<br/>ปฏิบัติราชการที่สำนักงาน ก.พ.ร.<br/>กำหนดไว้</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• ปลัดกระทรวง</li> </ul>  | ลงนาม<br>กับ | รัฐมนตรีที่กำกับ<br>ดูแล | <ul style="list-style-type: none"> <li>• แผนปฏิบัติราชการของกระทรวง/<br/>แผนปฏิบัติราชการของสำนักงาน<br/>ปลัดกระทรวง</li> <li>• ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ<br/>น้ำหนัก เป้าหมายและเกณฑ์ การให้<br/>คะแนน ตามแผนปฏิบัติราชการ<br/>ของกระทรวง/สำนักงาน<br/>ปลัดกระทรวงและตัวชี้วัดภาค<br/>บังคับตามกรอบการประเมินผลการ<br/>ปฏิบัติราชการที่สำนักงาน ก.พ.ร.<br/>กำหนดไว้</li> </ul> |

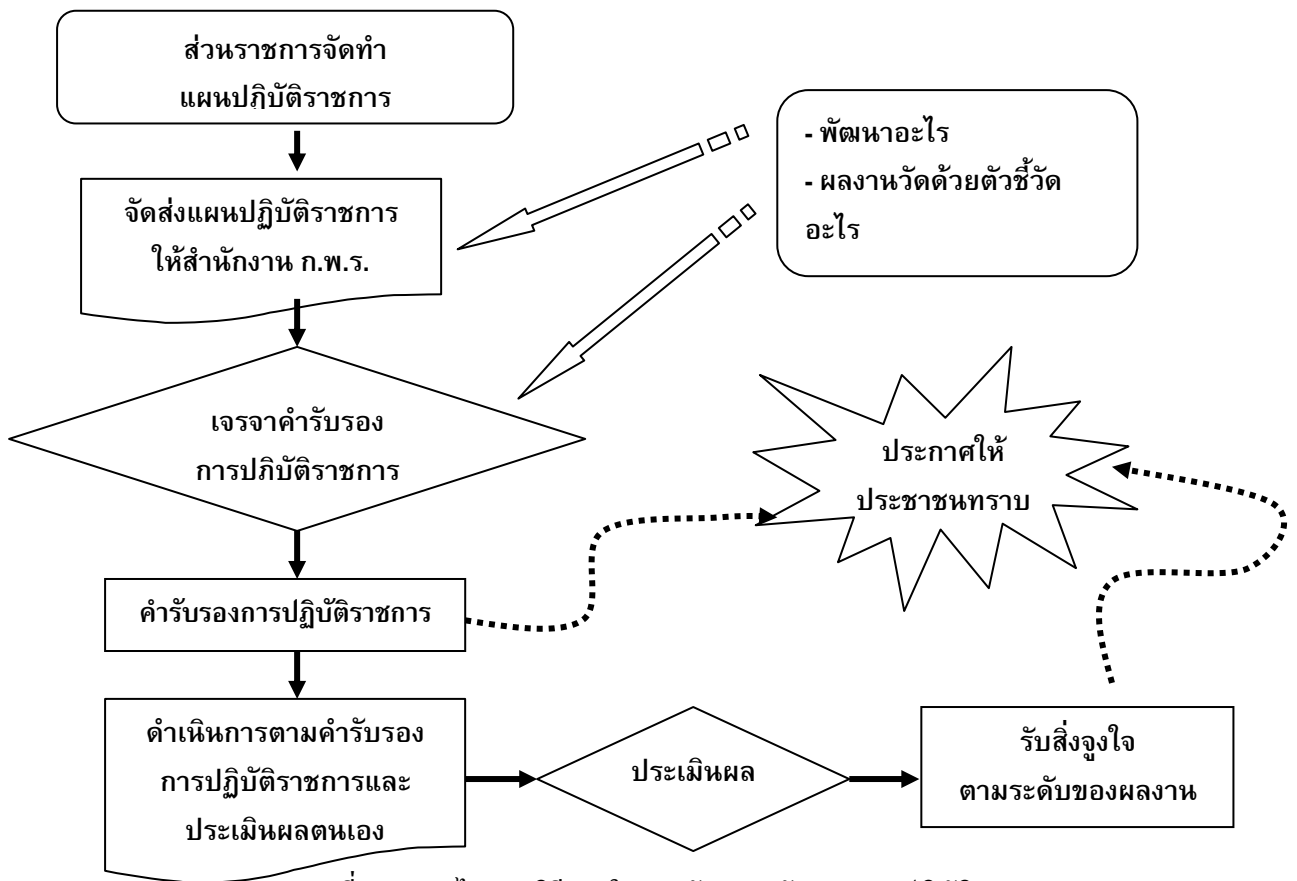
ภาพที่ 2.4 การลงนามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2551) “คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ 2551” ค้นคืนวันที่ 10 กรกฎาคม 2551 จาก <http://www.opdc.go.th>

2.5.2 องค์ประกอบของเอกสารคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประกอบด้วย

- 1) คู่ลงนามคำรับรองฯ การลงนามคำรับรองฯเป็นการลงนามระหว่างหัวหน้าส่วนราชการกับผู้บังคับบัญชาของหัวหน้าส่วนราชการตามระดับของคำรับรองการปฏิบัติราชการ
- 2) ระยะเวลาของคำรับรองฯ ระยะเวลาของคำรับรองฯ ซึ่งเริ่มต้น และสิ้นสุดจะสอดคล้องกับปีงบประมาณของส่วนราชการ
- 3) แผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ของส่วนราชการ
- 4) รายละเอียดข้อตกลงในคำรับรองฯ ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ นำหนักผลงานในอดีต เป้าหมาย/เกณฑ์การให้คะแนน และเงื่อนไขเฉพาะของตัวชี้วัด (ถ้ามี)

2.6 กลไกและวิธีการในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ



ภาพที่ 2.5 กลไกและวิธีการในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2551) “คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ 2551” ค้นคืนวันที่ 10 กรกฎาคม 2551 จาก <http://www.opdc.go.th>

2.7 กรอบการประเมินผล น้ำหนัก และประเด็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการ  
 ส่วนราชการมีประเด็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งมีน้ำหนักรวมร้อยละ 100  
 โดยมีรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

| กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2551  |  |                     |
|--|--|---------------------|
| ประเด็นการประเมินผล<br>การปฏิบัติราชการ  | ตัวชี้วัด  | น้ำหนัก<br>(ร้อยละ) |
| <b>มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล</b><br>• ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ   | 1. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ในการ<br>บรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง                                       | 13                  |
|  | 1.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือ<br>เคาน์เตอร์บริการประชาชน   | 2                   |
|  | 2. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุ<br>เป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ ของกลุ่มภารกิจ                                   | 10                  |
|  | <b>หมายเหตุ:</b> ถ้าไม่มีกลุ่มภารกิจให้น้ำหนักไปรวมไว้ที่ตัวชี้วัดที่<br>1 ร้อยละ 5 และตัวชี้วัดที่ 3 ร้อยละ 5                         |                     |
|  | 3. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุ<br>เป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ/ภารกิจหลักของส่วน<br>ราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า | 15                  |
| 3.1 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตาม<br>เป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ(ตามเอกสาร<br>งบประมาณรายจ่าย)  | 5  |                     |
| <b>หมายเหตุ:</b> ยกเว้น ส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชา<br>ขึ้นตรงต่อนายกฯ หรือรัฐมนตรีฯ หรือส่วนราชการ ไม่<br>สังกัดสำนักนายก หรือกระทรวงฯ ซึ่งไม่ต้องประเมินผล<br>ตามประเด็นการวัดผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการของ<br>กระทรวงและกลุ่มภารกิจ มีน้ำหนักเป็น ร้อยละ 45 |  |                     |



| กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2551   |  |                     |
|---|--|---------------------|
| ประเด็นการประเมินผล<br>การปฏิบัติราชการ   | ตัวชี้วัด  | น้ำหนัก<br>(ร้อยละ) |
| <b>มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ</b>   |  | <b>20</b>           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● การเสริมสร้างธรรมาภิบาล</li> </ul>   | 4. ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ<br>5. ระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ<br>6. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต | 6<br>3<br>6         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● ความพึงพอใจของผู้รับบริการ</li> </ul>  | 7. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  | 5                   |
| <b>มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ</b>   |  | <b>10</b>           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● การบริหารงบประมาณ</li> <li>● ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน</li> </ul>              | 8. ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุน<br>9. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานของส่วนราชการ   | 3<br>3              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ</li> <li>● การจัดทำต้นทุนต่อหน่วย</li> </ul> | 10. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ<br>11. ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต  | 2<br>2              |
| <b>มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร</b>   |  | <b>25</b>           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● การบริหารจัดการองค์กร</li> <li>● การพัฒนากฎหมาย</li> </ul>                       | 12. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)<br>13. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนากฎหมายของส่วนราชการ   | 22<br>3             |
| <b>รวม</b>  |  | <b>100</b>          |

ภาพที่ 2.6 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการประจำปีงบประมาณพ.ศ.2551  
 ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2551) “คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ 2551” ค้นคืนวันที่ 10 กรกฎาคม 2551 จาก <http://www.opdc.go.th>

### 3. แผนปฏิบัติการการกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

จากกรอบคำรับรองการปฏิบัติการของส่วนราชการที่กำหนด กรมสรรพากรจึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการการกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2551 ขึ้น โดยแยกเป็นมิติ ดังนี้

|                      | ประเด็นยุทธศาสตร์         | เป้าประสงค์  | ตัวชี้วัด  | ค่าเป้าหมาย                  | แผนงาน/โครงการ  | เจ้าภาพ  |
|----------------------|---------------------------|--|--|------------------------------|---|----------|
| ประสิทธิผลตามพันธกิจ | 1. สร้างฐานภาษีที่ยั่งยืน | 1. เก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นธรรมและยั่งยืน<br>2. สร้างความโปร่งใส และความสมัคใจในการเสียภาษี<br>3. สนับสนุนการคลังเพื่อสังคมและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ | 1. ผลการจัดเก็บภาษี  | ปี 2551<br>1,245 ล้านล้านบาท | 1. แผนบริหารจัดการจัดเก็บภาษี<br>- แผนการกำกับ และติดตามประเมินผลการจัดเก็บภาษี<br>- แผนการวิเคราะห์โอกาสในการจัดเก็บภาษี<br>- แผนการบริหารการจัดเก็บภาษีระดับภาค | ผย., สก. |
|                      |                           |  | 2. จำนวนผู้สมัครยื่นแบบทางInternet (สถานประกอบการ)   | 12,500<br>สถานประกอบการ      | 2. แผนงาน e-marketing   | บอ.      |
|                      |                           |  | 3.1 จำนวนผู้เสียภาษีที่ได้รับการติดตาม การยื่นแบบแสดงรายการบนระบบฯ   | ตามแผนที่<br>มก.กำหนด        | 3. แผนบริหารการกำกับดูแลผู้เสียภาษี   | มก.      |
|                      |                           |  | 3.2. จำนวนผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และมีได้เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียน ก.พ.30 ที่ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีหรือรายงานแสดงรายได้และรายจ่าย ณ สถานประกอบการ | 50,000 ราย                   |   |          |

|                        | ประเด็นยุทธศาสตร์ | เป้าประสงค์ | ตัวชี้วัด  | ค่าเป้าหมาย                                  | แผนงาน/โครงการ  | เจ้าภาพ  |
|------------------------|-------------------|-------------|--|--|---|----------|
| ประสิทธิผลตามเพิ่มผลิต |                   |             | 4. ระดับความสำเร็จในการปรับปรุงพัฒนาระบบสนับสนุนเพื่อควบคุมและติดตามการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม (ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการที่ปรึกษากรมสรรพากรและคำรับรองฯ กับกระทรวงการคลัง) | มีผลการวิเคราะห์การทำงานโปรแกรมที่มีการพัฒนา | 4. แผนการพัฒนาระบบสนับสนุนเพื่อควบคุมและติดตามการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม | มก., ทท. |
|                        |                   |             | 5. เปรี่งรัด ลด และ จำหน่ายหนี้ภาษีอากร  | 16,370 ล้านบาท                               | 5. การบริหารหนี้ภาษีอากร  | มจ.      |
|                        |                   |             | 6. จำนวนผู้เสียภาษีรายใหม่ที่เข้าระบบเพิ่มขึ้น   | 120,000 ราย                                  | 6. บริหารการสำรวจและติดตามผู้อยู่นอกระบบ                                | ศน.      |
|                        |                   |             | 7. ระดับความสำเร็จของการนำระบบ GIS ของการไฟฟ้านครหลวง มาสนับสนุนงานสำรวจ   | ระดับความสำเร็จ                              | 7.แผนพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลของการไฟฟ้านครหลวง                      |          |

|                    | ประเด็นยุทธศาสตร์             | เป้าประสงค์   | ตัวชี้วัด  | ค่าเป้าหมาย  | แผนงาน/โครงการ   | เจ้าภาพ |
|--------------------|-------------------------------|---|--|--|--|---------|
| คณาเขตการให้บริการ | 2. พัฒนา ICTเชิงรุก           | 1. ยกระดับการบริการให้อยู่ในระดับ Integrated service<br>2. บริการที่สะดวก รวดเร็วทันสมัย โปร่งใส<br>3. เป็นคลังข้อมูลของภาครัฐและภาคเอกชน | 8. จำนวนระบบงาน  | 7 ระบบ   | 8. แผนใช้ ICT เพื่อการบริการและการบริหารงาน<br>8.1 ระบบสนับสนุนเพื่อควบคุมการคืน Vat<br>8.2 ระบบใบผ่านภาษีอากรของคนต่างด้าว<br>8.3 ระบบบริหารวัสดุคลัง<br>8.4 ระบบฐานข้อมูลความรู้ให้บริการ(Call center)<br>8.5 ระบบวิเคราะห์ผลการจัดเก็บภาษีอากร<br>8.6 ระบบประกอบกิจการค้าทองคำ<br>8.7 ระบบกำกับดูแลพิเศษผู้เสียภาษี (SME) | ทท.     |
|                    |                               |   | 9. ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ | มีระบบรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนรับทราบอย่างเป็นรูปธรรม      | 9. แผนการมีส่วนร่วมของประชาชน  | ศษ.     |
|                    |                               |   | 4. การมีส่วนร่วมของประชาชน   | 10. ระดับความสำเร็จของการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ           | 10. แผนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร (ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร)  | ลช.     |
|                    |                               |   | 5. ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ   | 11. ความสำเร็จของการดำเนินตามมาตรการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต | 11. ป้องกันแลปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ<br>12. แผนกรมสรรพากรใสสะอาด   |         |
|                    | 6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ | 12. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  | 85%  | 13. แผนงานปรับปรุงการให้บริการ                                   | ศษ.,ทุกหน่วย   |         |

|                       | ประเด็นยุทธศาสตร์                | เป้าประสงค์  | ตัวชี้วัด  | ค่าเป้าหมาย  | แผนงาน/โครงการ   | เจ้าภาพ                  |
|-----------------------|----------------------------------|--|--|--|--|--------------------------|
| ประสิทธิผลการปรับปรุง |                                  | 7. ประสิทธิภาพในการบริหารงบประมาณ                              | 13. ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุน                              | ร้อยละ (ตามมติกรม.)                                | 14. แผนการพัฒนาการควบคุมการเบิกจ่ายภายในหน่วยงาน               | คส.                      |
|                       |                                  | 8. ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน                                 | 14. ระดับความสำเร็จของการประหยัดพลังงานของส่วนราชการ                               | ระดับความสำเร็จตามที่ ก.พ.ร.กำหนด                  | 15. มาตรการประหยัดพลังงาน                                      | คส.,ทุกหน่วยงาน          |
|                       |                                  | 9. การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ                         | 15. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ | บริการได้ตามมาตรฐานเวลา ร้อยละ 90                  | 16. แผนรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการไม่น้อยกว่า 5 กระบวนการ | มจ.,ทุกหน่วยงาน          |
|                       |                                  | 10. ประสิทธิภาพในการบริหารต้นทุน                               | 16. ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยการผลิต                                | ระดับความสำเร็จตามที่ กรม บัญชีกลางและ ก.พ.ร.กำหนด | 17. แผนการจัดทำบัญชีต้นทุนต่อหน่วยการผลิต                      | คส.                      |
|                       |                                  | 11. ปรับปรุงกระบวนการตามภารกิจหลักให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล | 17. ระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2551  | ระดับความสำเร็จตามที่ ก.พ.ร.กำหนด                  | 18. แผนส่งเสริมธรรมาภิบาล                                      |                          |
| การพัฒนาองค์กร        | 3. มุ่งส่งเสริมองค์กรเชิงวิชาการ | 12. พัฒนาคุณภาพการบริหารงานขององค์กรสู่มาตรฐานสากล             | 18. ระดับความสำเร็จการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ                             | ระดับความสำเร็จตามที่ ก.พ.ร.กำหนด                  | 19. แผนพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ                        | ผู้ทำงาน pmqaทุกหน่วยงาน |
|                       |                                  | 13. พัฒนาปรับปรุงกฎหมายให้เหมาะสมทันสมัย                       | 19. ระดับความสำเร็จของการทำแผนพัฒนากฎหมายส่วนราชการ                                | ระดับความสำเร็จตามที่ ก.พ.ร.กำหนด                  | 20. แผนพัฒนากฎหมายกรมสรรพากร                                   | กม.                      |

ภาพที่ 2.7 แผนปฏิบัติราชการกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2551

ที่มา: กรมสรรพากร (2551) ภารกิจและยุทธศาสตร์กรมสรรพากร คำนึงวันที่ 1 มกราคม 2551

จาก <http://rdsrv.rd.go.th/fileadmin/download/sign51/work.pdf>

## 4. การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร

### 4.1 นโยบายภาษีอากร

เนื่องจากรัฐบาลมีหน้าที่ในการบริหารประเทศจึงมีความจำเป็นต้องจัดหารายได้มารองรับการบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งมีวิธีการจัดหารายได้หลายวิธีการด้วยกัน วิธีการที่สำคัญและก่อให้เกิดรายได้แก่รัฐสูงสุด ก็คือ รายได้จากการจัดเก็บภาษีอากร และนอกเหนือจากวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีอากรเพื่อเป็นรายได้ นโยบายภาษีอากรยังมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติหน้าที่ในทางเศรษฐกิจของรัฐบาลบรรลุผลหรือเป้าหมายได้ เช่น ในการจัดสรรการใช้ทรัพยากรของสังคมให้เกิดประโยชน์มากที่สุด รัฐบาลอาจใช้นโยบายเก็บภาษีสินค้าฟุ่มเฟือย สิ่งเสพติดหรือของมีนเมาในอัตราสูงเพื่อลดการบริโภคของประชาชน และในทางตรงกันข้ามลดอัตราภาษีหรือยกเว้นภาษีสำหรับสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพ

ในด้านการกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม รัฐบาลก็ใช้นโยบายการเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอัตราก้าวหน้า เพื่อให้คนรวยเสียภาษีมากกว่าคนจน และเก็บภาษีมรดกเพื่อลดความได้เปรียบของบุคคลหรือทายาทที่ได้รับมรดก เพราะระบบมรดกตกทอดนับเป็นจุดเริ่มต้นของความไม่เสมอภาคในทางเศรษฐกิจของบุคคลในสังคม

ในด้านการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เช่น เมื่อเกิดภาวะเงินเฟ้อ รัฐบาลก็อาจเพิ่มภาษีทางอ้อมสำหรับสินค้าและบริการ ทำให้ราคาสินค้าและบริการสูงขึ้น ประชาชนจะได้ลดการบริโภคลง เมื่อประชาชนลดการบริโภคลง ราคาสินค้าและบริการก็ลดลง ภาวะเงินเฟ้อก็ผ่อนคลายได้หรือในด้านการรักษาดุลการชำระเงินไม่ให้เสียเปรียบ รัฐบาลก็อาจใช้นโยบายยกเว้นหรือลดอัตราภาษีสินค้าออก เพื่อให้สินค้าออกมีราคาถูกลง ต่างประเทศจะได้สั่งซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก และในด้านสินค้านำเข้าก็เก็บภาษีในอัตราสูงเพื่อลดการนำเข้า เป็นต้น

ส่วนในด้านการส่งเสริมความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจหรือการพัฒนาเศรษฐกิจนั้น รัฐบาลก็ส่งเสริมให้มีการลงทุนโดยการใช้นโยบายยกเว้นหรือลดอัตราภาษีสำหรับกิจการที่ต้องการส่งเสริมการลงทุน เช่น ตราพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน พ.ศ.2520 หรือในด้านการส่งเสริมการออมรัฐบาลก็อาจใช้นโยบายลดหรือยกเว้นภาษีดอกเบี้ยสำหรับเงินฝากประเภทออมทรัพย์ หรือในด้านการส่งเสริมให้มีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ ก็ยอมให้นำค่าใช้จ่าในการวิจัยมาหักเป็นรายจ่ายเพื่อคำนวณกำไรสุทธิได้มากกว่าปกติ

นโยบายภาษีอากรจึงเป็นเครื่องมือช่วยทำให้การปฏิบัติหน้าที่ในทางเศรษฐกิจของรัฐบาลบรรลุผลหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ (ชัยสิทธิ์ ตราชูธรรม 2541: 7)

## 4.2 วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีอากร

การเก็บภาษีอากรนอกเหนือจากวัตถุประสงค์หลักในการหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐแล้ว ยังมีวัตถุประสงค์หลายประการซึ่งรัฐบาลนำมาเป็นเครื่องมือควบคุมและส่งเสริมให้บรรลุเป้าหมายทางเศรษฐกิจ ดังนี้

**4.2.1 เพื่อควบคุมหรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ** โดยรัฐบาลสามารถใช้ภาษีอากรเป็นเครื่องมือในการควบคุมการบริโภค การผลิต หรือการดำเนินธุรกิจบางชนิดที่ก่อให้เกิดผลเสียหายต่อเศรษฐกิจโดยรวม เช่น ภาษี การเก็บภาษีในอัตราสูงเพื่อให้สินค้ามีราคาแพง ประชาชนจะได้ลดการบริโภคสินค้านั้น หรือให้การส่งเสริมธุรกิจบางชนิด ด้วยการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรแก่ผู้ได้รับการส่งเสริมการลงทุน เพื่อกระตุ้นให้มีการลงทุนมากขึ้น

**4.2.2 เพื่อการกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม** เพื่อที่ประชาชนจะได้มีรายได้และทรัพย์สินเท่าเทียมกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่มีความเหลื่อมล้ำในสังคม ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม รัฐบาลจึงมีหน้าที่กระจายรายได้และทรัพย์สินในสังคมให้เป็นธรรมโดยนำมาตรการภาษีอากรมาช่วย เช่น ใช้อัตราภาษีก้าวหน้า ภาษีทรัพย์สิน ภาษีมรดก เก็บภาษีสินค้าฟุ่มเฟือยในอัตราสูง

**4.2.3 เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ** ให้เสถียรภาพทางเศรษฐกิจในด้านราคาสินค้าคงที่ และการจ้างงานมีอัตราสูง ไม่เกิดภาวะเงินเฟ้อและเงินฝืด และรักษาดุลการค้า ดุลการชำระเงินให้มีเสถียรภาพ เช่น ในภาวะเงินเฟ้อก็ต้องเก็บภาษีเงินได้มากขึ้น เพื่อลดการใช้จ่ายของประชาชน หรือในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ คนว่างงานมาก อาจยกเว้นหรือลดอัตราภาษีเพื่อกระตุ้นให้มีการบริโภคและการลงทุนมากขึ้น

## 4.3 ความหมายของภาษีอากร

ความหมายของภาษีอากรอาจแบ่งได้เป็น 2 แนวทาง

**แนวทางที่หนึ่ง** อธิบายว่า ภาษีอากรคือสิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากรายได้ และนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร

**แนวทางที่สอง** อธิบายว่า ภาษีอากรคือเงินได้หรือทรัพย์สินที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล แต่ไม่รวมถึงการกู้ยืมหรือขายสินค้าหรือให้บริการในราคาทุนโดยรัฐบาล (กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร 2548: 1)

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลภาษีอากรและวิธีพิจารณาคดีภาษีอากร พ.ศ. 2528 มาตรา 3 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “ภาษีอากร” ไว้ว่า ภาษีอากรหมายถึง ภาษีอากรและค่าภาคหลวงทุกชนิดและหมายความรวมถึง

- 4.3.1 แสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ
- 4.3.2 ค่าธรรมเนียมสำหรับการประทับตราไฟตามกฎหมายว่าด้วยไฟ
- 4.3.3 ค่าธรรมเนียมพิเศษสำหรับการนำเข้าตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการ

ลงทุน

- 4.3.4 ค่าธรรมเนียมพิเศษตามกฎหมายว่าด้วยการส่งออกไปนอกและการนำเข้ามา

ในราชอาณาจักร

- 4.3.5 ค่าธรรมเนียมการส่งออกตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนสงเคราะห์ทำสวนยาง

- 4.3.6 เงินสงเคราะห์ที่ผู้ส่งออกต้องเสียตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนสงเคราะห์ทำ

สวนยาง

- 4.3.7 ค่าธรรมเนียมหรือเงินอื่นที่พระราชกฤษฎีกากำหนดให้เป็นภาษีอากรตามพระราชบัญญัตินี้ (สมคิด บางโพ 2540: 16)

ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่าภาษีอากร คือ สิ่งที่รัฐบังคับจัดเก็บจากประชาชน โดยไม่มีผลตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีและไม่เกิดภาระการชำระคืนของรัฐบาล ซึ่งมีลักษณะการเคลื่อนย้ายทรัพยากรจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล ทั้งนี้ภาษีอากรไม่จำเป็นต้องเรียกเก็บเป็นเงินสดเสมอไป

#### 4.4 ลักษณะของภาษีอากรที่ดี

รัฐธรรมนูญเกือบทุกฉบับมักบัญญัติให้ประชาชนมีหน้าที่ต้องเสียภาษีอากรตามที่กฎหมายบัญญัติ ในการบัญญัติกฎหมายภาษีอากรที่ดีนั้น มีหลักการบางประการที่ควรคำนึงถึง เพื่อให้ประชาชนมีความสนใจในการเสียภาษีอากรและให้กฎหมายดังกล่าวใช้บังคับได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาษีอากรที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

**4.4.1 มีความเป็นธรรม** ประชาชนควรต้องมีหน้าที่เสียภาษีอากรให้แก่รัฐบาล โดยพิจารณาถึงความสามารถในการเสียภาษีอากรของประชาชนแต่ละคน ประกอบกับการพิจารณาถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนแต่ละคนได้รับเนื่องจากการดูแลคุ้มครองของรัฐบาล

**4.4.2 มีความแน่นอนและชัดเจน** ประชาชนสามารถเข้าใจความหมายได้โดยง่าย และเป็นการป้องกัน มิให้เจ้าพนักงานใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ

**4.4.3 มีความสะดวก** วิธีการและกำหนดเวลาในการเสียภาษีอากรควรต้องคำนึงถึงความสะดวกของผู้เสียภาษีอากร

**4.4.4 มีประสิทธิภาพ** ประหยัดรายจ่ายทั้งของผู้จัดเก็บและผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ทำให้จัดเก็บภาษีอากรได้มากโดยมีค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อยที่สุด



**4.4.5 มีความเป็นกลางทางเศรษฐกิจ** พยายามไม่ให้เกิดการเก็บภาษีอากรมีผลกระทบต่อการทำงานของกลไกตลาดหรือมีผลกระทบน้อยที่สุด

**4.4.6 อำนวยรายได้** สามารถจัดเก็บภาษีอากรได้อย่างเป็นกอบเป็นกำ มีรายได้ที่เพียงพอต่อการใช้จ่ายเพื่อดำเนินกิจการตามหน้าที่ของรัฐบาล

**4.4.7 มีความยืดหยุ่น** สามารถปรับปรุงเพิ่มหรือลดจำนวนภาษีอากรให้เหมาะสมสถานการณ์ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว (กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร 2548: 2)

**4.4.8 มีการบริหารที่ดี** มีการพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถทางด้านวิชาการ เทคนิคการปฏิบัติงานและวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล การนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่เข้ามาปรับใช้และสนับสนุนการทำงาน เพื่อการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพที่รัดกุม และสามารถจะควบคุมป้องกันการหลีกเลี่ยงภาษีอากรได้อย่างดี

**4.4.9 ใช้เป็นนโยบายทางเศรษฐกิจได้** หลักการที่ใช้เป็นนโยบายทางเศรษฐกิจได้หมายความว่า ภาษีที่ดีนั้นต้องเอื้ออำนวยต่อการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและการส่งเสริมการพัฒนาการทางเศรษฐกิจด้วย เรื่องนี้เป็นเพราะว่าการดำเนินนโยบายภาษีอากรมิใช่จะเป็นการมุ่งหารายได้เข้ารัฐแต่เพียงอย่างเดียว แต่ภาษีอากรนี้อาจใช้เป็นเครื่องมือในการรักษาเสถียรภาพทางด้านเศรษฐกิจส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและส่งเสริมการกระจายรายได้ซึ่งเป็นเป้าหมายอันสำคัญของการดำเนินนโยบายเศรษฐกิจ

**4.4.10 มีการยอมรับได้ของสังคม** การจัดเก็บภาษีอากรจะได้ผลหรือไม่นอกจากจะขึ้นอยู่กับความพยายามของรัฐบาลแล้ว ที่สำคัญยังขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชนด้วย หากประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีอากรอย่างดี การจัดเก็บภาษีก็ง่าย ภาษีที่จะได้รับความร่วมมือจากประชาชนอย่างดีจะต้องเป็นภาษีที่ได้รับการยอมรับจากสังคม (กลุ่มนักวิชาการกรมสรรพากร 2544: 5)

หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีที่ใช้ในปัจจุบันนี้ ส่วนหนึ่งก็พัฒนามาจากแนวคิดของ Adam Smith (อ้างถึงในกรีกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม 2538: 123) ที่ได้วางหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากรเมื่อ ปีค.ศ.1776 ไว้ 4 ประการกล่าวคือ

1) ประชาชนทุกคนในแต่ละประเทศจะต้องเสียสละรายได้ หรือผลประโยชน์ตามฐานะทางเศรษฐกิจของตนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของรัฐ ทั้งนี้เพราะแต่ละคนต่างก็ได้รับประโยชน์และการคุ้มครองจากรัฐ

2) ภาษีที่ประชาชนแต่ละคนจะต้องเสียนั้น จะต้องมีความแน่นอนไม่มีลักษณะกำกวม ลักษณะและรูปแบบของภาษีตลอดจนจำนวนที่ต้องเสียภาษีจะต้องเป็นที่ชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีทุกคน

3) การเก็บภาษีทุกชนิดควรจะต้องจัดเก็บตามวัน เวลา สถานที่ ที่ผู้เสียภาษีสะดวกและจะต้องอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีแก่ผู้เสียภาษีด้วย

4) ภาษีทุกชนิดที่จัดเก็บนั้นควรจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุดเท่าที่จะน้อยได้แต่ทำให้รัฐบาลได้รับรายได้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

#### 4.5 การจำแนกประเภทภาษีอากร

การจำแนกแยกแยะภาษีอากรประเภทต่างๆเพื่อจัดให้เป็นหมวดหมู่ขึ้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการจำแนกและจำแนกได้หลายวิธีดังนี้

##### 4.5.1 การรับภาระภาษีอากร วิธีนี้แบ่งภาษีอากรออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1) **ภาษีทางตรง (Direct Tax)** หมายถึง ภาษีที่ผู้เสียภาษีต้องแบกรับภาระภาษีไว้เองผู้เสียภาษีไม่สามารถผลักภาระภาษีให้ผู้อื่นได้หรือได้แต่เพียงส่วนน้อย ตัวอย่างของภาษีทางตรง ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีทรัพย์สิน ภาษีมรดก

2) **ภาษีทางอ้อม (Indirect Tax)** หมายถึง ภาษีที่ผู้เสียภาษีไม่จำเป็นต้องแบกรับภาระภาษีไว้เอง ผู้เสียภาษีสามารถผลักภาระภาษีไปให้ผู้บริ โภคด้วยการจำหน่ายสินค้าหรือบริการในราคาที่สูงขึ้นได้ ตัวอย่างของภาษีทางอ้อม ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีการนำเข้า ภาษีการส่งออก ภาษีสรรพสามิต

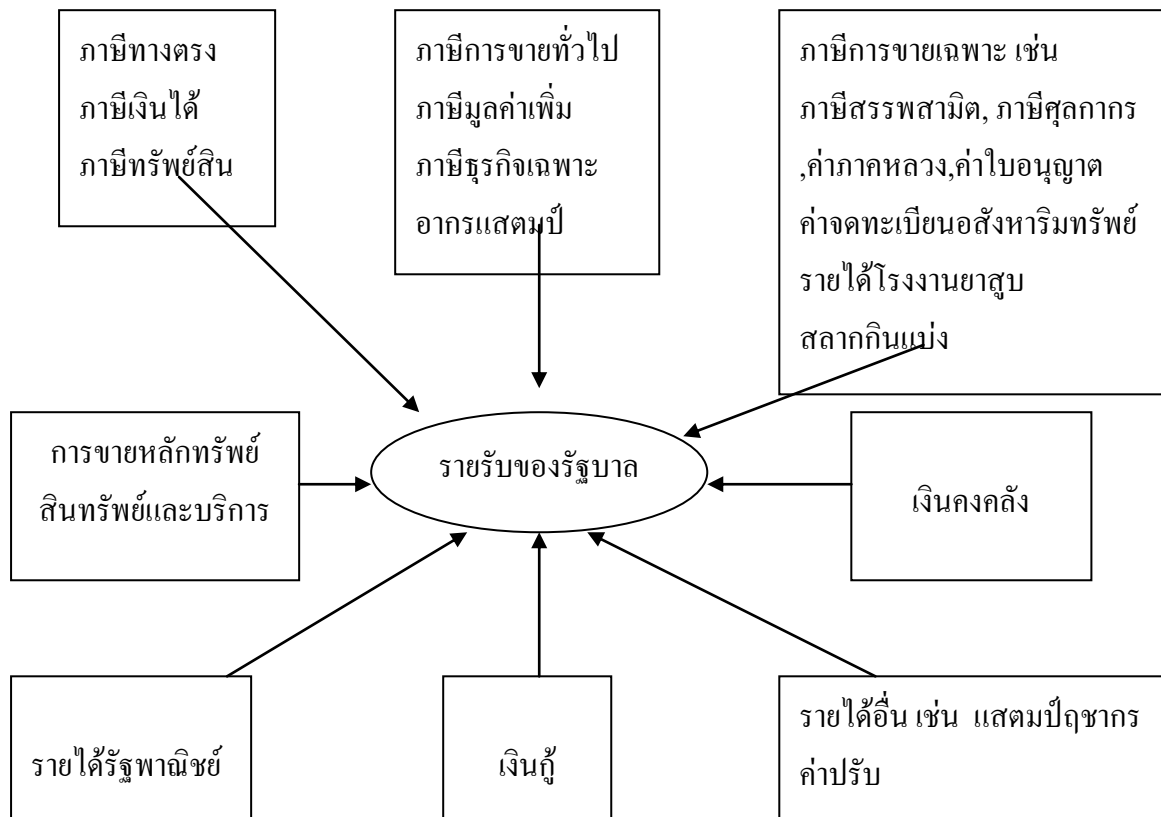
##### 4.5.2 ฐานภาษี วิธีนี้แบ่งภาษีอากรออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1) **ฐานรายได้ (Income Base)** ภาษีที่เก็บจากฐานรายได้ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล และภาษีเงินได้ปิโตรเลียม

2) **ฐานการบริโภค (Consumption Base)** ภาษีที่เก็บจากฐานการบริโภค ได้แก่ ภาษีสรรพสามิต ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสินค้าขาเข้าและขาออก เป็นต้น

3) **ฐานความมั่งคั่ง (Wealth Base)** ภาษีที่เก็บจากฐานความมั่งคั่ง ได้แก่ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ภาษีมรดก ภาษีโรงงานและภาษีมรดก (ชัยสิทธิ์ ตราจุธรรม 2541: 21-22)

4) **ฐานสิทธิพิเศษในการประกอบการ** ได้แก่ ค่าภาคหลวง อากรังนก อีแอ่น (สมคิด บางโพ 2540: 22)



ภาพที่ 2.8 แผนภูมิแสดงประเภทรายรับของรัฐบาลไทย

ที่มา: กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร (2548) *ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร* กรุงเทพมหานคร  
เรือนแก้วการพิมพ์ หน้า 5

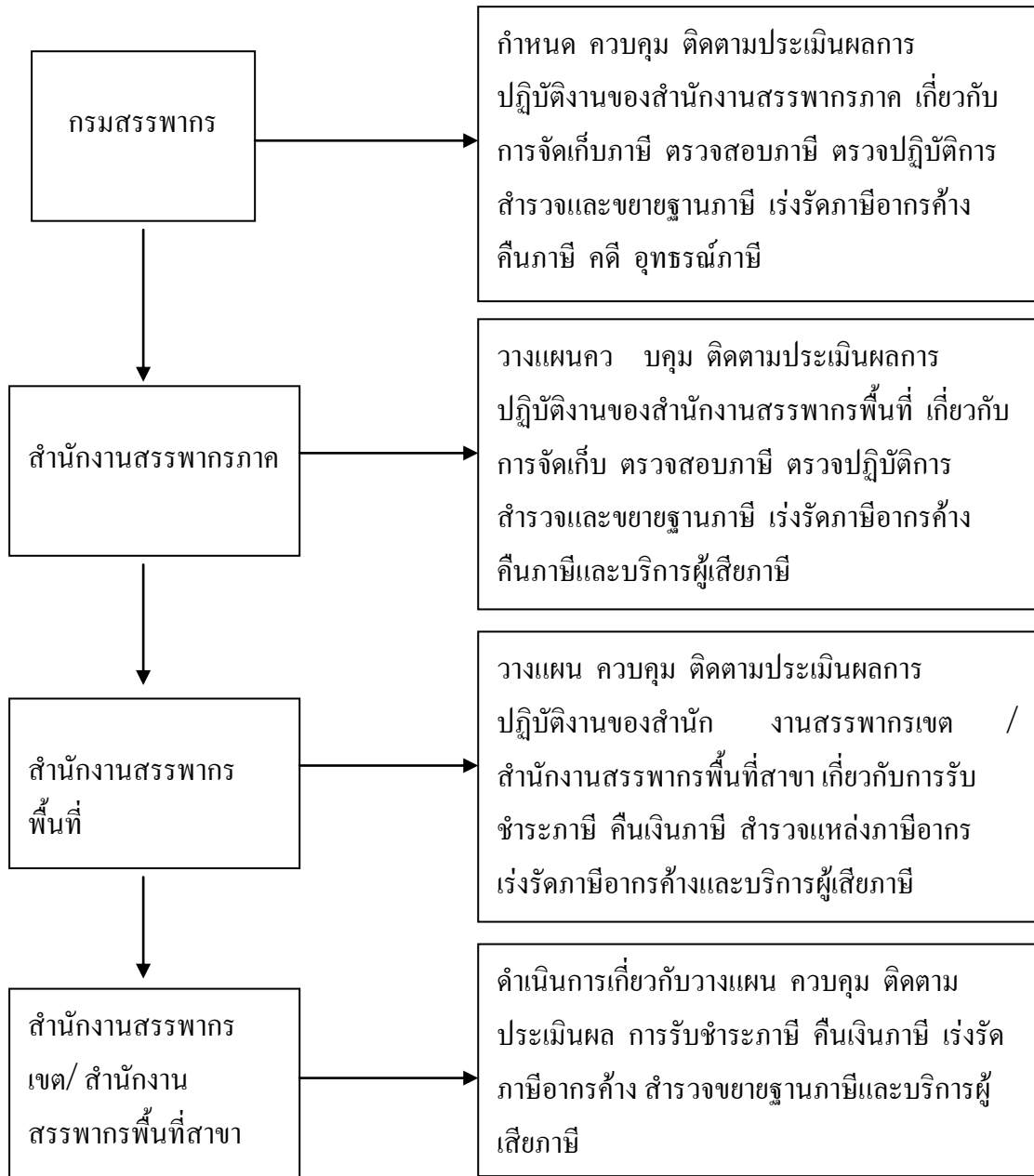
#### 4.6 บทบาทและหน้าที่ของกรมสรรพากร

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ในสังกัดกระทรวงการคลัง เนื่องจากรับผิดชอบในการจัดหารายได้จากภาษีอากรมากที่สุดของประเทศ ประเภทของภาษีอากรที่กรมสรรพากรจัดเก็บอยู่ใน ปัจจุบันได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ อากรแสตมป์และภาษีเงินได้ปิโตรเลียม

ทั้งนี้โดยมีประมวลรัษฎากรและพระราชบัญญัติว่าด้วยภาษีเงินได้ปิโตรเลียม พ.ศ. 2514 เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บภาษี ในการบริหาร การจัดเก็บภาษีให้บรรลุเป้าหมาย กรมสรรพากรได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติหน้าที่ไปในทิศทางเดียวกัน โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์หลักในการทำงาน ดังนี้

4.6.1 จัดเก็บภาษีในระดับที่เหมาะสมและทั่วถึงด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำของ  
กรมสรรพากร

- 4.6.2 มุ่งพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยให้แข่งขันกับต่างประเทศ
- 4.6.3 สร้างความเข้าใจของผู้เสียภาษีให้เห็นว่าผู้อื่นเสียภาษีถูกต้องครบถ้วน
- 4.6.4 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีประสิทธิภาพ และเที่ยงธรรม



ภาพที่ 2.9 กระบวนการควบคุมการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร

ที่มา: วณิ ลุ่มเจริญ สุปานี จัวงพานิช และวิษณุ ราชวงศ์ (2544) “กระบวนการจัดเก็บภาษี การควบคุมการจัดเก็บภาษีและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน” ใน *ความรู้พื้นฐานทั่วไปข้าราชการบรรจุใหม่* หน่วยที่ 1 หน้า 2

#### 4.7 วิธีการชำระภาษีอากร (Tax Payment)

ตามที่กำหนดไว้ในประมวลรัษฎากร มี 5 วิธีคือ

**4.7.1 การหัก ณ ที่จ่าย** กฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายเงินทำหน้าที่หักภาษีเงินได้ไว้ แล้วนำเงินนั้นส่ง ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ หรือเขตท้องที่ ภายใน 7 วัน นับแต่วันสิ้นเดือน ของเดือนที่จ่ายเงินได้พึงประเมิน ไม่ว่าจะได้หักภาษีไว้หรือไม่ก็ตาม เงินที่นำส่งนี้ถือเป็นเครดิต ภาษีของผู้เสียภาษีที่สามารถนำมาหักออกจากภาษีที่ผู้เสียจะต้องเสียภาษีจริง

**4.7.2 การประเมินตนเอง** ในปัจจุบันผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรเป็นผู้ดำเนินการ ประเมินตนเอง โดยประเมินหรือคำนวณตามวิธีการที่กฎหมายกำหนดไว้ ผู้เสียภาษีอากรมีหน้าที่ ยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีอากรตามจำนวนเงินได้ที่ได้มา

**4.7.3 การประเมินโดยเจ้าพนักงาน** เจ้าพนักงานประเมินอาจมีการตรวจสอบและ ประเมินเพิ่มเติมได้ในเมื่อปรากฏว่า ผู้เสียภาษีอากรประเมินตนเองไว้ไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ ก็ จะมีการประเมินโดยเจ้าพนักงาน ซึ่งในกรณีนี้เจ้าพนักงานประเมินจะมีอำนาจประเมินให้ผู้มีหน้าที่ เสียภาษีอากรต้องรับผิดชอบชำระเงินเพิ่มหรือเบี้ยปรับเพิ่มขึ้น นอกเหนือจากภาษีอากรที่ต้องเสียในบาง กรณีแม้ยังไม่ถึงกำหนดเวลาชำระภาษีอากร เจ้าพนักงานประเมินก็อาจจะดำเนินการประเมิน ล่วงหน้าให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรต้องชำระภาษีอากรก่อนถึงกำหนดเวลาได้

**4.7.4 การเสียภาษีเงินได้แทนกัน** กำหนดให้องค์การของรัฐบาลเสียภาษีเงินได้ แทนผู้ขายสินค้าทอดหนึ่งทอดใดหรือทุกทอดที่ซื้อสินค้าขององค์การรัฐบาล ตามวิธีการ อัตรา และประเภทสินค้าตามที่กำหนดโดยกฎกระทรวง ทั้งนี้เฉพาะสำหรับเงินได้จากการขายสินค้านั้น

**4.7.5 การเลือกเสียภาษีเงินได้** ผู้มีเงินได้ตามมาตรา 40(4)(ก) สามารถเลือกเสียภาษี สำหรับ เงินได้ประเภทดอกเบี้ย โดยจะเสียภาษีตามจำนวนเงินที่ถูกหักไว้ ณ ที่จ่ายแล้ว ในอัตรา ร้อยละ 15 หรือจะนำยอดเงินได้พึงประเมินประเภทดอกเบี้ยนั้นมารวมกับเงินได้พึงประเมิน ประเภทอื่นๆ แล้วคำนวณภาษีตามวิธีปกติก็ได้

#### 4.8 วิธีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากร

ในการจัดเก็บภาษีอากรในปัจจุบัน ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระภาษีได้ดังนี้

**4.8.1 การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เขต/ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา**

**4.8.2 การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์** โดยการยื่น แบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีอากรด้วยเงินสด หรือโดยการให้ธนาคารตัดโอนบัญชีเงินฝาก

ที่ผู้เสียหายได้เปิดไว้กับสาขาธนาคารนั้นหรือชำระโดยเช็ค ณ ธนาคารพาณิชย์ (สุริย์รัตน์ คณัฏ-  
รัตนะกุล 2543: 15)

**4.8.3 การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางไปรษณีย์** โดยการส่งแบบ  
แสดงรายการภาษีพร้อมกับเช็คหรือธนาณัติหรือตั๋วแลกเงินทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

**4.8.4 การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรผ่านระบบอินเทอร์เน็ต** โดยการ  
ที่ผู้เสียหายเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากรที่ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) เข้าไปลงทะเบียนการยื่นแบบผ่าน  
อินเทอร์เน็ตเลือกประเภทภาษีที่ต้องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและป้อนข้อมูลให้ครบถ้วน หาก  
มีภาษีที่ชำระ ให้ไปเลือกวิธีการชำระ อาทิ ชำระผ่าน e-payment ATM หรือผ่านไปรษณีย์ เป็นต้น  
(สำนักงานเลขานุการกรมสรรพากร 2544)

#### 4.9 หน่วยงานของกรมสรรพากรที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี

หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีคือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ซึ่ง  
ปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ตามนโยบายของสำนักงาน  
สรรพากรภาคที่ได้รับมอบหมายจากกรมสรรพากร

ตามโครงสร้างองค์กรที่ปรับปรุงใหม่กำหนดให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามี  
อำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่สาขาที่รับผิดชอบดังนี้

4.9.1 รับชำระภาษีอากร คืนเงินภาษีอากร และปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษีอื่น ๆ  
ตามที่ได้รับมอบหมาย

4.9.2 ตรวจสอบธุรกิจหรือการประกอบการค้าขนาดเล็กของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงิน  
ได้บุคคลธรรมดา

4.9.3 สำรองและติดตามแหล่งภาษีอากรและผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร เพื่อให้มีการ  
เสียภาษีอากรที่ถูกต้องตามกฎหมาย

4.9.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง

4.9.5 ปฏิบัติงานด้านการเงินและการบัญชีสรรพากร

4.9.6 ประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร

4.9.7 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง  
หรือที่ได้รับมอบหมาย (กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง 2551)

## 5. การดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง

### 5.1 ประวัติ / ข้อมูลทั่วไป

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง มีชื่อเดิมเรียกว่า สำนักงานสรรพากรอำเภอสันกำแพง จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากรกระทรวงการคลัง ซึ่งปัจจุบันได้มีการจัดโครงสร้างตามกฎหมายกระทรวง พ.ศ. 2551 และประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กำหนดและแบ่งส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากรกระทรวงการคลัง พ.ศ.2551 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงเป็นส่วนราชการในระดับอำเภอ ทำหน้าที่เป็นหน่วยจัดเก็บภาษีภายใต้สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 สำนักงานสรรพากรภาค 8 ตั้งอยู่ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

อำเภอสันกำแพงอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอเมือง เป็นอำเภอที่มีแหล่งท่องเที่ยวมากมาย ที่ขึ้นชื่อได้แก่ บ้านบ่อสร้าง เป็นแหล่งรวมหัตถกรรมการทำ ร่มกระดาษสา สินค้าหัตถกรรม น้ำพุร้อนสันกำแพง ตลอดเส้นทางจากตัวอำเภอเมืองไปยังอำเภอสันกำแพงจะรายล้อมไปด้วยต้นไม้ใหญ่ 2 ข้างทาง มีอาณาเขตติดต่อกับอำเภอและ จังหวัดใกล้เคียง คือ ทิศเหนือ ติดต่อกับ อำเภอสันทราย อำเภอดอยสะเก็ด ทิศใต้ ติดต่อกับ อำเภอบ้านธิ (จังหวัดลำพูน) ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอแม่ออน และทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอสารภี อำเภอเมืองเชียงใหม่

### 5.2 ลักษณะที่ตั้งและพื้นที่ในการบริหารจัดการเก็บภาษี

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ปัจจุบันตั้งอยู่ฝั่งตรงข้ามศูนย์วัฒนธรรมอำเภอสันกำแพง ตามเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1006 (ถนนเชียงใหม่ - สันกำแพง) มีลักษณะเป็นอาคารพาณิชย์สามชั้น มีพื้นที่ในการบริหารจัดการเก็บภาษีครอบคลุม 2 อำเภอ คือ อำเภอสันกำแพงและอำเภอแม่ออน (ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กำหนดและแบ่งส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากรกระทรวงการคลัง 2551: 25)

โดยที่อำเภอสันกำแพง มีพื้นที่ทั้งหมด 197.833 ตร.กม. และมีประชากรรวม 73,721 คน (พ.ศ. 2549 พฤษภาคม) แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 10 ตำบล 100 หมู่บ้าน 2 เทศบาลตำบล (เทศบาลตำบลสันกำแพง และ เทศบาลตำบลต้นเปา ) และ 8 องค์การบริหารส่วนตำบล ตามรายละเอียด ดังนี้

| ที่ | ชื่อตำบล   | หมู่บ้าน | ประชากร |
|-----|------------|----------|---------|
| 1.  | สันกำแพง   | 14       | 13,686  |
| 2.  | ทรายมูล    | 7        | 4,230   |
| 3.  | ร้องวัวแดง | 11       | 5,718   |
| 4.  | บวกค้าง    | 13       | 7,851   |
| 5.  | แช่ช้าง    | 9        | 7,585   |
| 6.  | ออนใต้     | 11       | 5,371   |
| 7.  | แม่ปูคา    | 9        | 5,969   |
| 8.  | ห้วยทราย   | 8        | 6,217   |
| 9.  | คันเปา     | 10       | 11,006  |
| 10. | สันกลาง    | 8        | 6,088   |

ภาพที่ 2.10 รายชื่อตำบลในอำเภอสันกำแพง

ที่มา: อำเภอสันกำแพง (2551) การแบ่งเขตการปกครอง คืบค้นวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2551

จาก <http://www.sankamphaeng-cm.com>

ส่วนอำเภอแม่ออน เดิมเป็นส่วนหนึ่งของอำเภอสันกำแพง ทางราชการได้แบ่งพื้นที่การปกครองออกมาตั้งเป็น กิ่งอำเภอแม่ออน ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2537 โดยมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 30 เมษายน ปีเดียวกัน และต่อมาได้มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นอำเภอในวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2550 ซึ่งเป็นอำเภอขนาดเล็กในจังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ 442.3 ตร.กม. และประชากร 21,669 คน (พ.ศ. 2549 พฤษภาคม) พื้นที่มีทั้งภูเขาและที่ราบสำหรับทำเกษตรกรรม นับเป็นพื้นที่รอบนอกสุดของเชียงใหม่ มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ น้ำพุร้อนสันกำแพง ถ้ำเมืองออน น้ำตกแม่กำปอง หมู่บ้านโฮมสเตย์แม่กำปอง วังเย็น

ที่ตั้งและอาณาเขตของอำเภอแม่ออนอยู่ทางตะวันออกของตัวเมืองเชียงใหม่ มีอาณาเขตติดต่อกับอำเภอและจังหวัดใกล้เคียงดังนี้ ทิศเหนือ ติดต่อกับ อำเภอคอยสะเก็ด ทิศใต้ ติดต่อกับ อำเภอเมืองลำพูน อำเภอแม่ทา และอำเภอบ้านธิ (จังหวัดลำพูน) ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อำเภอเมืองปาน และอำเภอเมืองลำปาง (จังหวัดลำปาง) ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อำเภอสันกำแพง

อำเภอแม่ออน แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 6 ตำบล 49 หมู่บ้าน 6 องค์การบริหารส่วนตำบลตามรายละเอียดดังนี้



| ที่ | ชื่อตำบล                 | หมู่บ้าน | ประชากร |
|-----|--------------------------|----------|---------|
| 1.  | ออนเหนือ (On Nuea)       | 10       | 3,552   |
| 2.  | ออนกลาง (On Klang)       | 11       | 4,985   |
| 3.  | บ้านสหกรณ์ (Ban Sahakon) | 8        | 3,043   |
| 4.  | ห้วยแก้ว (Huai Kaeo)     | 8        | 2,888   |
| 5.  | แม่ทา (Mae Tha)          | 7        | 4,812   |
| 6.  | ทาเหนือ (Tha Nuea)       | 5        | 2,372   |

ภาพที่ 2.11 รายชื่อตำบลในอำเภอแม่ออน

ที่มา: อำเภอแม่ออน (2551) การแบ่งเขตการปกครอง คำนับวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2551

จาก <http://www.sankamphaeng-cm.com>

### 5.3 สภาพเศรษฐกิจ

เศรษฐกิจโดยส่วนรวมของประชาชน คือ เป็นศูนย์กลางแห่งหัตถกรรมไทยภาคเหนือ เป็นแหล่งผลิตสินค้าพื้นเมืองที่มีชื่อเสียง ได้แก่ เครื่องเงิน เครื่องเงิน เครื่องไม้ แกะสลัก เครื่องจักสาน เครื่องปั้นดินเผา ผ้าไหม ผ้าทอพื้นเมือง และของที่ระลึกประเภทต่างๆ และ สิ่งหนึ่งในศิลปหัตถกรรมเชียงใหม่ที่เป็นจุดเด่น คือผลิตภัณฑ์กระดาษสาบ่อสร้างและพัด

### 5.4 อำนาจและหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

ตามกรอบโครงสร้างการบริหารงานของกรมสรรพากรได้กำหนดให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ ดังนี้

5.4.1 รับชำระภาษีอากร คืบเงินภาษีอากร และปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

5.4.2 ตรวจสอบธุรกิจ การค้าขนาดเล็กของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

5.4.3 ดำรวจและติดตามแหล่งภาษีอากรและผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร เพื่อให้มีการเสียภาษี อากรที่ถูกต้องตามกฎหมาย

5.4.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง

5.4.5 ปฏิบัติงานด้านการเงินและการบัญชีสรรพากร

5.4.6 ประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร

5.4.7 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

## 5.5 อัตรากำลัง

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต้นกำแพงมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทั้งหมด จำนวนทั้งสิ้น 9 คน ได้แก่ สรรพากรพื้นที่สาขาจำนวน 1 คน นักวิชาการสรรพากร 6 6 ว จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากรจำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่สรรพากร จำนวน 2 คน และลูกจ้างประจำจำนวน 1 คน

## 5.6 โครงสร้างการบริหาร

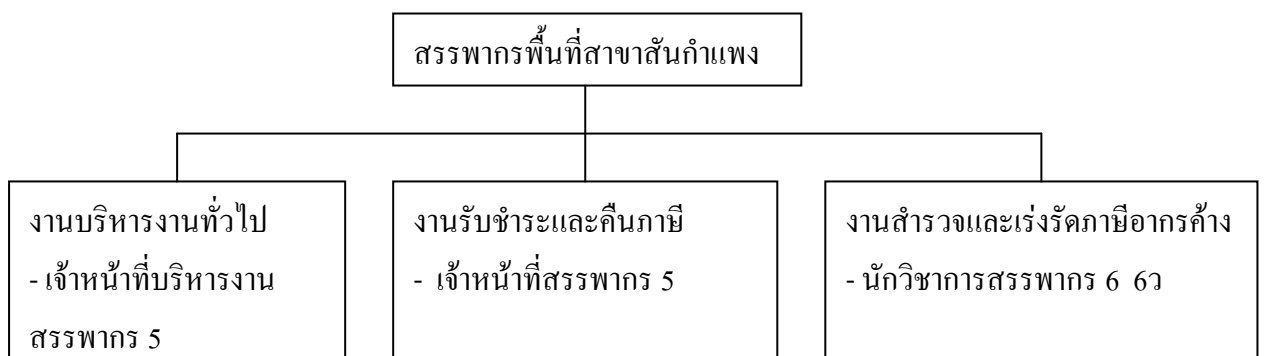
ตามคำสั่งสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต้นกำแพง ที่ 16/2548 ลงวันที่ 2 สิงหาคม 2548 ได้แบ่งโครงสร้างการบริหารออกเป็น 3 งาน ได้แก่ งานบริหารงานทั่วไป งานรับชำระและคืนภาษี งานสำรวจและเร่งรัดภาษีอากรค้าง

**5.6.1 งานบริหารงานทั่วไป** ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่สรรพากรระดับ 5 จำนวน 1 คน และลูกจ้างประจำ 1 คน มีเจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร ระดับ 5 ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างานบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการทั่วไป การเบิกจ่ายวัสดุ ครุภัณฑ์ และแสดมปีอากร ใบเสร็จรับเงิน แบบพิมพ์ที่ เป็นตัวเงิน และจัดทำทะเบียนพัสดุ งานสารบรรณ การรับส่งเก็บรักษาและทำลายหนังสือราชการ งานการเงิน งานสถิติและรายงาน ตลอดจนการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการต่างๆ การจัดทำบัญชีและรายงานต่างๆ ตามระเบียบงานสรรพากร การนำเงินส่งคลัง การประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ภาษีอากรและให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี และปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ส่วนลูกจ้างประจำ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดูแลและบำรุงรักษารถยนต์ รถจักรยานยนต์ของทางราชการ การดูแลความสะอาด และความปลอดภัยภายในสำนักงาน รวมทั้งช่วยงานด้านธุรการทั่วไป งานสารบรรณ การรับส่งหนังสือ และงานอื่นๆที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

**5.6.2 งานรับชำระและคืนภาษี** ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่สรรพากร ระดับ 5 จำนวน 2 คน ปฏิบัติงานด้านการรับชำระและคืนภาษี มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมและตรวจรับแบบแสดมรายการภาษี แบบนำส่งภาษีและแบบขอคืนภาษี การออกใบเสร็จรับเงิน การรับชำระภาษีอากรและเงินนำส่งอื่นๆ การจ่ายคืนเงินภาษีอากร การจำหน่ายอากรแสดมปี การรับชำระอากรแสดมปีเป็นตัวเงิน ออกใบสลักหลังตราสาร พิจารณาการขอผ่อนชำระภาษีอากร จัดทำรายงานเกี่ยวกับการคืนเงินภาษีอากร ให้คำแนะนำและให้บริการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับภาษีอากร ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบปัญหาเกี่ยวกับการคืนเงินภาษีอากร และช่วยปฏิบัติงานเกี่ยวกับเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยเฉพาะให้ปฏิบัติตาม

นโยบายกรมสรรพากรที่จะต้องให้เสร็จภายใน 15 นาที รวมทั้งให้บริการประชาสัมพันธ์แนะนำเกี่ยวกับภาษีอากรแก่ผู้เสียภาษี

**5.6.3 งานสำรวจและเร่งรัดภาษีอากรค้าง** ประกอบด้วยนักวิชาการสรรพากรระดับ 6 จำนวน 1 คน และนักวิชาการสรรพากร 6 ว จำนวน 2 คน โดยนักวิชาการสรรพากร 6 ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน และทำหน้าที่ผู้ช่วยสรรพากรพื้นที่สาขาอีกตำแหน่งหนึ่ง มีหน้าที่และความรับผิดชอบควบคุมและปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวางแผนและดำเนินการเร่งรัดภาษีอากรค้างสำรวจการเสียภาษี สำรวจหาแหล่งภาษีใหม่ รวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานจัดเก็บ การสำรวจเพื่อตรวจสอบเกี่ยวกับทะเบียนภาษีอากร ประสานข้อมูลการสำรวจสำหรับการชำระภาษี การกำกับดูแลผู้เสียภาษีและตรวจสอบภาษีอากร ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการสรรพากรให้ประชาชนผู้มีสิทธิรับรู้ข้อมูลตามคำขอ และปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย สำหรับนักวิชาการสรรพากร 6 ว มีหน้าที่และความรับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสำรวจแหล่งภาษีอากร การปฏิบัติงานบนระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ รวมทั้งทำหน้าที่ด้านการกำกับดูแลผู้เสียภาษีรายกลางและรายย่อย (ทีมกำกับดูแลพิเศษ ส) เก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับกิจการของผู้เสียภาษีและประสานข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากร และเร่งรัดภาษีอากรค้าง ให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี



ภาพที่ 2.12 โครงสร้างสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพง

ที่มา: กรมสรรพากร (2551) โครงสร้างการบริหารงานกรมสรรพากรปรับปรุงใหม่ ค้นคืนวันที่ 1 กรกฎาคม 2551 จาก <http://rdsrv.rd.go.th/8791.0.html>

## 5.7 สถิติผลการจัดเก็บภาษีและการนำผู้ประกอบการเข้าสู่ระบบ

### 5.7.1 สถิติผลการจัดเก็บ

จากการดำเนินงานที่ผ่านมาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงสามารถดำเนินการจัดเก็บภาษีได้ ดังนี้

หน่วย: ล้านบาท

| ลักษณะจัดเก็บ                    | เก็บได้         | เก็บได้         | ประมาณการ       |
|----------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|                                  | ปีงบประมาณ 2549 | ปีงบประมาณ 2550 | ปีงบประมาณ 2550 |
| <b>1. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา</b> | <b>38.612</b>   | <b>50.417</b>   | <b>45.238</b>   |
| ภ.ง.ด.1                          | 14.848          | 16.383          | 16.059          |
| ภ.ง.ด.2                          | 7.479           | 14.132          | 9.799           |
| ภ.ง.ด.3+93                       | 8.970           | 10.284          | 9.194           |
| ภ.ง.ด.90                         | 2.722           | 3.368           | 4.200           |
| ภ.ง.ด.91                         | 1.768           | 1.722           | 2.532           |
| ภ.ง.ด.94                         | 1.061           | 1.588           | 1.635           |
| ท.ป. 3                           | 1.764           | 2.941           | 1.818           |
| <b>2. ภาษีเงินได้นิติบุคคล</b>   | <b>37.934</b>   | <b>38.559</b>   | <b>40.965</b>   |
| ภ.ง.ด 50                         | 8.668           | 11.948          | 9.572           |
| ภ.ง.ด 51                         | 9.631           | 10.043          | 10.394          |
| ภ.ง.ด 52                         | 0.000           | 0.000           | 0.000           |
| ภ.ง.ด 53                         | 16.425          | 14.723          | 17.906          |
| ภ.ง.ด 54                         | 0.215           | 0.350           | 0.193           |
| ภ.ง.ด 55                         | 0.000           | 0.002           | 0.000           |
| ท.ป. 3                           | 2.996           | 1.494           | 2.900           |
| <b>4. ภาษีมูลค่าเพิ่ม</b>        | <b>51.197</b>   | <b>49.650</b>   | <b>57.545</b>   |
| ภ.พ. 30                          | 50.889          | 49.308          | 57.250          |
| ภ.พ.31                           | 0.000           | 0.000           | 0.000           |
| ภ.พ.36                           | 0.005           | 0.010           | 0.005           |

|                           |                |                |                |
|---------------------------|----------------|----------------|----------------|
| ท.ป. 3                    | 0.304          | 0.333          | 0.290          |
| <b>5. ภาษีธุรกิจเฉพาะ</b> | <b>2.482</b>   | <b>2.940</b>   | <b>2.998</b>   |
| ภ.ธ. 40                   | 2.420          | 2.589          | 2.979          |
| ท.ป. 3                    | 0.062          | 0.352          | 0.019          |
| <b>6. อากรแสดมปี</b>      | <b>1.205</b>   | <b>1.057</b>   | <b>1.289</b>   |
| อ.ส. 4                    | 0.213          | 0.126          | 0.240          |
| อ.ส. 4ก                   | 0.368          | 0.325          | 0.388          |
| อ.ส. 4ข                   | 0.191          | 0.143          | 0.182          |
| อ.ส. 10                   | 0.434          | 0.463          | 0.478          |
| ท.ป. 3                    | 0.000          | 0.000          | 0.000          |
| <b>7. รายรับอื่น</b>      | <b>0.329</b>   | <b>0.259</b>   | <b>0.306</b>   |
| ค่าปรับภาษีอากร           | 0.329          | 0.258          | 0.306          |
| รายได้อื่น ๆ              | 0.000          | 0.000          | 0.000          |
| <b>รวมจัดเก็บทั้งสิ้น</b> | <b>131.759</b> | <b>142.883</b> | <b>148.340</b> |

ภาพที่ 2.13 สถิติผลการจัดเก็บสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ปีงบประมาณ 2549 -2550

ที่มา: ฝ่ายวางแผนและประเมินผลสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2

### 5.7.2 จำนวนรายผู้ประกอบการที่นำเข้าสู่ระบบภาษี

ผลการสำรวจ ปีงบประมาณ 2548

| ลำดับ | หน่วยงาน                                   | จำนวน<br>รายบน<br>เมนู 1.6 | จำนวน<br>รายที่<br>สำรวจ<br>แล้ว | จำนวน<br>รายบน<br>เมนู 2.1 | จำนวน<br>รายที่<br>ติดตาม<br>แล้ว | รวมจำนวน<br>รายทั้งหมด | รวมจำนวนราย<br>ที่ดำเนินการแล้ว | ร้อยละของ<br>รายที่<br>ดำเนินการ<br>แล้วทั้งหมด |
|-------|--|----------------------------|----------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|------------------------|---------------------------------|---|
| 1     | สำนักงาน<br>สรรพากรพื้นที่<br>สาขาสันกำแพง | 18                         | 18                               | 32                         | 32                                | 50                     | 50                              | 100.00  |
|       | รวม  | 18                         | 18                               | 32                         | 32                                | 50                     | 50                              | 100.00  |

## ผลการสำรวจ ปีงบประมาณ 2549

| ลำดับ | หน่วยงาน                                   | จำนวน<br>รายบน<br>เมนู 1.6 | จำนวน<br>รายที่<br>สำรวจ | จำนวน<br>รายบน<br>เมนู 2.1 | จำนวน<br>รายที่<br>ติดตาม | รวมจำนวน<br>รายทั้งหมด | รวมจำนวนราย<br>ที่ดำเนินการแล้ว | ร้อยละของ<br>รายที่ดำเนิน<br>การแล้ว |
|-------|--|----------------------------|--------------------------|----------------------------|---------------------------|------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| 1     | สำนักงาน<br>สรรพากรพื้นที่<br>สาขาสันกำแพง | 247                        | 247                      | 56                         | 56                        | 303                    | 303                             | 100.00                               |
| รวม   |  | 247                        | 247                      | 56                         | 56                        | 303                    | 303                             | 100.00                               |

## ผลการสำรวจ ปีงบประมาณ 2550

| ลำดับ | หน่วยงาน                                   | จำนวน<br>รายบน<br>เมนู 1.6 | จำนวน<br>รายที่<br>สำรวจ | จำนวน<br>รายบน<br>เมนู 2.1 | จำนวน<br>รายที่<br>ติดตาม | รวมจำนวน<br>รายทั้งหมด | รวมจำนวนราย<br>ที่ดำเนินการแล้ว | ร้อยละของ<br>รายที่ดำเนิน<br>การแล้ว |
|-------|--|----------------------------|--------------------------|----------------------------|---------------------------|------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| 1     | สำนักงาน<br>สรรพากรพื้นที่<br>สาขาสันกำแพง | 71                         | 71                       | 50                         | 50                        | 121                    | 121                             | 100.00                               |
| รวม   |  | 71                         | 71                       | 50                         | 50                        | 121                    | 121                             | 100.00                               |

## ผลการสำรวจ ปีงบประมาณ 2551

| ลำดับ | หน่วยงาน                                   | จำนวน<br>รายบน<br>เมนู 1.6 | จำนวน<br>รายที่<br>สำรวจ | จำนวน<br>รายบน<br>เมนู 2.1 | จำนวน<br>รายที่<br>ติดตาม | รวมจำนวน<br>รายทั้งหมด | รวมจำนวนราย<br>ที่ดำเนินการแล้ว | ร้อยละของ<br>รายที่ดำเนิน<br>การแล้ว |
|-------|--|----------------------------|--------------------------|----------------------------|---------------------------|------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| 1     | สำนักงาน<br>สรรพากรพื้นที่<br>สาขาสันกำแพง | 81                         | 73                       | 89                         | 89                        | 170                    | 162                             | 95.29                                |
| รวม   |  | 81                         | 73                       | 89                         | 89                        | 170                    | 162                             | 95.29                                |

ภาพที่ 2.15 ผลการสำรวจผู้เสียภาษีอากรปีงบประมาณ 2548 – 2551

ที่มา: ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ (2551) คำนวณวันที่ 5 ตุลาคม 2551 จาก

<http://rdsrv.rd.go.th/>

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวรา บัวเกษ (2545) ได้ศึกษาถึง การประเมินผลการให้บริการต่อประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และ ประเมินความสามารถในการให้บริการ รวมทั้งเสนอแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ ประชากร กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ศึกษา คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานเขตราชเทวี และสำนักงานเขตจตุจักร จำนวน 240 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการศึกษาพบว่า สำนักงานเขตราชเทวีมีผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการประชาชนในงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประชาชนและงานยื่นแบบประเมินและชำระภาษีอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนความสามารถในการดำเนินงานบริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ พบว่าสำนักงานเขตราชเทวีสามารถให้บริการประชาชนได้ในระดับที่ประชาชนพอใจ สำหรับข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้เห็นว่า ควรมีการปรับปรุงระบบลดขั้นตอนต่างๆ ของการบริการประชาชนในงานยื่นแบบประเมินและชำระภาษี และควรติดตามประเมินผลการให้บริการประชาชนให้ครอบคลุมทุกขั้นตอนของกระบวนการให้บริการ รวมทั้งพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ

สมพงษ์ วุฒิชัยชนากร (2540) ได้ศึกษาถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการพลเรือนระดับอำเภอกรณีศึกษา : อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม มี วัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาวิเคราะห์ถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ข้าราชการระดับ อำเภอ เนื่องจาก ปัจจุบันภาครัฐได้มี แนวคิดในการ ปฏิรูประ บบราชการ อย่าง กว้างขวาง โดยการวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาใน 2 ประเด็นหลักคือ ประเด็นแรกเป็นเรื่องเกี่ยวกับความ พึงพอใจในด้านสถานที่ ของประชาชน ประเด็นที่สองเป็นเรื่องของความพึงพอใจในการบริการที่ ได้รับ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัว ประชาชน จำนวน 100 ตัวอย่าง ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในด้าน สถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ค่อนข้างมาก และความพึงพอใจของประชาชนในด้านบริการที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึง พ้อใจมาก ต่อการให้บริการ ของข้าราชการพลเรือนระดับอำเภอ แสดงให้เห็นว่าจากแนวทางในการปฏิรูประ บบราชการของรัฐ ส่งผลทำให้ประสิทธิผลในด้านการบริการภาครัฐในระดับอำเภอมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

ชีวิรัตน์ พงษ์พุทธรักษ์ (2543) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการ ให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน และปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

และนำผลที่ได้จากการศึกษาไปประกอบการวางแผน ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรอำเภอให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นพื้นฐาน และ แนวทางส่งเสริมในการให้บริการของหน่วยงานราชการอื่น ๆ และเพื่อเป็นการยกระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 200 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ทั้งนี้ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอปากช่อง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.26 ส่วนด้านงานรับชำระและคืนภาษี กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในความรวดเร็วของกระบวนการต่าง ๆ ในการดำเนินงานรับชำระภาษี และแบบแสดงรายการภาษีไว้บริการ ได้เพียงพอกับความต้องการ สำหรับในด้านงานธุรการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้กิริยาวาจาของเจ้าหน้าที่ในขณะที่ปฏิบัติงานมากที่สุดคิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.49 ด้านงานประชาสัมพันธ์และอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องของความสะอาดมากที่สุดคิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.87 สิ่ง ที่ กลุ่มตัวอย่างพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสำนักงาน การให้บริการที่ดีและรวดเร็ว สะดวก เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความช่วยเหลือ แนะนำเป็นอย่างดี ส่วนสิ่งที่ทำให้เกิด ความไม่พอใจมากที่สุดคือ ความคับแคบของสถานที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.26 เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยเกินไป การประชาสัมพันธ์ยังไม่มาก เจ้าหน้าที่บางคนกิริยาไม่สุภาพไม่มีมนุษยสัมพันธ์

ประจันต์ ธารศิริสิน (2544) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ โดยงานวิจัยชิ้นนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการประชาชนและเพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการของแต่ละครัวเรือน ซึ่งจัดเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการในกิจกรรมบริการด้านสาธารณูปโภค โดยการออกไปให้บริการในพื้นที่ต่าง ๆ นั้นอยู่ในระดับพอใช้ ส่วนกิจกรรมบริการเฉพาะด้านที่ประชาชนเป็นผู้ไปติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงาน เทศบาลอยู่ในระดับดี ซึ่งสรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงานของเทศบาลเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ส่วนข้อเสนอแนะนั้นเห็นว่าควรนำหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มาปรับใช้ในการพัฒนางานและการให้บริการประชาชน การทำการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ที่รับผิดชอบเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่องค์กรและความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น



พิรัชิต สัตตธรรมา (2548) ได้ศึกษาถึงการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในการเลือกช่องทางการยื่นแบบ โดยใช้เทคนิคกระบวนการลำดับชั้นเชิง วิเคราะห์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการเลือกช่องทางการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และลำดับความสำคัญของปัจจัยเหล่านั้น และเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการเลือกช่องทางการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เลือกใช้ภายใต้ปัจจัย ที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจแต่ละปัจจัย โดยใช้เทคนิคกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (AHP) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ กลุ่มประชากรที่ยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและมีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 800 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคกระบวนการลำดับชั้นเชิงการวิเคราะห์ ร่วมกับสถิติเชิงพรรณนา คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าอัตราส่วน ผลการศึกษาพบว่าการจัดเรียงความสำคัญของปัจจัยจากมากไปหาน้อยได้แก่ (1) ความรวดเร็วในการได้รับคืนเงินภาษีของผู้ยื่นแบบ (2) ความสะดวกในเรื่องเวลาที่ยื่นแบบ (3) ความประหยัดเวลา (4) ความสะดวกในการกรอกข้อมูลและคำนวณ (5) ความประหยัดค่าใช้จ่ายและการจัดเรียงความสำคัญของปัจจัยของผู้ยื่นแบบโดยแยกในแต่ละช่องทาง พบว่า การจัดเรียงความสำคัญของปัจจัยของผู้ยื่นแบบแต่ละช่องทางมีความแตกต่างกัน

พัลลรินทร์ ภูกิจ (2546) ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการประชาชน ของสำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่ : กรณีศึกษากลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษาแนะนำ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน การให้บริการแก่ผู้รับบริการของกลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษาแนะนำ วิเคราะห์ถึงระดับความรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับสิทธิที่ได้รับคุ้มครองและวิธีขอรับคุ้มครองจากศาลปกครอง วิเคราะห์ถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมทั้งวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับสิทธิที่ได้รับคุ้มครอง และเพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานการให้บริการ ซึ่งการศึกษารั้งนี้จะศึกษาจากผู้รับบริการที่มาขึ้นฟ้องคดีกับกลุ่มรับฟ้อง และเจ้าหน้าที่กลุ่มรับฟ้องฯ สำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า ผลการดำเนินงานการให้บริการแก่ผู้รับบริการของกลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษาแนะนำ สำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่อยู่ในระดับดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานด้านบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาและอุปสรรคจากการให้บริการ แก่ผู้รับบริการของกลุ่มรับฟ้องฯ ได้แก่ ปัญหาทางด้านสถานที่สำหรับให้บริการประชาชนยังไม่มีความสะดวกสบายมากนัก และการขาดการประชาสัมพันธ์ของศาลปกครอง

เชิดตระกุล กองสุผล (2548) ศึกษาถึง การประเมินผลการดำเนินงานของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ : การประยุกต์ใช้ตัวแบบผังคูลด์ซันี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผล การดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ โดยการนำตัวแบบผังคูลด์ซันีมา ประยุกต์ใช้ รวมทั้งเพื่อระบุถึงปัญหาและอุปสรรคตลอดจนข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการ ดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ โดยเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ที่ได้จากการ ค้นคว้าเอกสาร และมีการใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ บรรลุเป้าหมาย ในสองด้าน คือ ด้านลูกค้า ที่มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพ งาน และบริการของพนักงาน มาตรฐานด้านเทคนิคและมาตรฐานการบริการทั่วไป ส่วนด้านการ เรียนรู้และการพัฒนานั้น พนักงานมีการอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านเป้าหมายที่กำหนดไว้ สำหรับส่วนที่ไม่บรรลุเป้าหมายมีอยู่ 2 ด้าน ด้วยกันคือ ด้านกระบวนการภายในและด้านการเงิน สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่พบได้แก่ การขาดความยืดหยุ่นในการทำงาน ช่องทางการ ติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ไฟฟ้าน้อย งบประมาณมีจำกัดในการพัฒนาองค์การ สถานที่ไม่เพียงพอ และพนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน

หทัยพันธ์ ชูชื่น (2548) ศึกษาเกี่ยวกับ การประเมินผลการให้บริการของหน่วยงาน ภาครัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินผลการให้บริการของ กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งใช้วิธีการวิจัย เชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มาขอรับบริการด้านต่าง ๆ ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม จำนวน 200 คน ในช่วงเดือนมีนาคมถึงเมษายน ผลการศึกษาพบว่า การ ให้บริการของ กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ด้านความเสมอภาคและยุติธรรม อยู่ในระดับสูง ด้านความสะดวกรวดเร็วและการสนองตอบความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของตัวแปรต้นที่อยู่ในระดับสูง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ และความเพียงพอด้านวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับความเพียงพอด้านปริมาณและคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ความคิดเห็นของประชาชนผู้ มารับบริการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และความเหมาะสมด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง

การดี โพธิ์กุล (2546) ศึกษาถึงการประเมินผลการให้บริการของหน่วยงานรัฐ : ศึกษา เฉพาะกรณีงานตรวจสอบประวัติบุคคล สำนักงานตำรวจสันติบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินผลการให้บริการของงานตรวจสอบประวัติบุคคลสำนักงานตำรวจสันติบาล เพื่อ ประเมินผลเกณฑ์การให้บริการ รวมทั้งเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการ ให้บริการ ทั้งนี้ได้ใช้มาตรฐานภาครัฐด้านระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.1107) เป็นเกณฑ์ในการศึกษาวิจัย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การให้บริการของ งานตรวจสอบประวัติบุคคล

สำนักงานตำรวจสันติบาล ในภาพรวมได้มา มาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการเอกชนและประชาชน และอยู่ในเกณฑ์ที่สูง ส่วนเกณฑ์การให้บริการประชาชนของงานตรวจสอบประวัติสำนักงาน ตำรวจสันติบาล มี 7 เกณฑ์ ทุกเกณฑ์ได้มาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการเอกชนและประชาชน

ชรินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์ (2545) ศึกษาเรื่องการประเมินผล ารบริการประชาชนของ สำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานภาครัฐ ด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.1107) ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการ ประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรี ได้มาตรฐานภาครัฐในด้านระบบ บริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.1107) และในส่วนของเกณฑ์การบริการประชาชนของ สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรี มี 7 เกณฑ์ ซึ่งทุกเกณฑ์ได้มาตรฐานภาครัฐด้าน ระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.1107)

กษมา เนตรวิเชียร (2547) การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักบริการวิทยาการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชาปีงบประมาณ 2546 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับ ประสิทธิภาพ และผลกระทบของการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการเทคโนโลยีการศึกษาและบรรณ สาร และศูนย์ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ รวมทั้งประเมินประสิทธิภาพ และระดับความ สัมฤทธิ์ผลโดยรวมของสำนักบริการวิทยาการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2546 ที่ได้จากการบูรณาการผลการศึกษาของทั้ง 2 ศูนย์ปฏิบัติการ โดยใช้ข้อมูล ปลุ่มภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการเทคโนโลยีการศึกษาและบรรณสารและศูนย์ปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ มีประสิทธิภาพในระดับปานกลางและระดับค่อนข้างสูงตามลำดับ และมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานในระดับค่อนข้างสูงทั้งสองศูนย์ปฏิบัติการซึ่งก่อให้เกิดผล กระทบ ในทิศทางที่พึงประสงค์ (positive impact) และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการในระดับปาน กลาง แต่สามารถดำเนินงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผลในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งจากผลการศึกษานำมาสู่ ข้อเสนอแนะคือ 1) ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยแจ้งรายละเอียด เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติและขั้นตอนการให้บริการทุกกิจกรรม 2) ควรสนับสนุนให้เกิดความถี่ในการยืม- คืนหนังสือของนิสิตให้เพิ่มขึ้น โดยขอความร่วมมือจากอาจารย์ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดเป็นกิจกรรม ส่วนหนึ่งของวิชาเรียน 3) ควรจัดหาทรัพยากรเพื่อการบริการให้เพียงพอต่อ อกความต้องการของ ผู้ใช้บริการ 4) ควรสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมและศึกษาต่อในสาขาที่เกี่ยวข้องเพิ่ม มากขึ้น เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ และนำไปสู่การพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และ 5) ควรสนับสนุนงบลงทุน และจัดหาแหล่งรายรับเพิ่มขึ้น

ประพันธ์ แสงเนติธรรม (2545) ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ วิเคราะห์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง ส่วนระดับการบรรลุประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ได้แก่ ตำแหน่งและระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการบริการ ได้แก่ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับบริการ การให้บริการที่เสมอภาคกันและการตรวจสอบความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

สุวรรณรัตน์ แนวหล้า (2542) การประเมินผลการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวง ปิงปประมาณ 2540-2541 ภายใต้อำนวยการวิสาหกิจปิงปประมาณ 2540-2544 การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน ของปีงบประมาณ 2540-2541 ศึกษาปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน และ ศึกษาถึงแนวทางข้อเสนอแนะในการปรับแผนวิสาหกิจให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานในด้านต่างๆ มีผลการดำเนินงานดังนี้ แผนด้านการพัฒนาระบบจำหน่ายพลังไฟฟ้า ดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายได้เพียงร้อยละ 37.0 เท่านั้น เพราะมีการปรับชะลอ ยกเลิก และปรับเปลี่ยนเป้าหมายเดิม แผนด้านการบริการสามารถดำเนินการตามเป้าหมายที่วางไว้เกือบทั้งหมดคือร้อยละ 85.7 ที่เหลือเป็นการปรับชะลอและยกเลิกโครงการ แผนด้านการเงินและบัญชี สามารถดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายทั้งหมด แผนด้านการบริหาร สามารถดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายของแผนปฏิบัตินายปีเกินกว่าครึ่งคือร้อยละ 58.3 ที่เหลือจะประเมินได้เมื่อสิ้นแผนวิสาหกิจ ปีงบประมาณ 2544 แผนด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมสามารถ ดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายเป็นส่วนใหญ่คือร้อยละ 80.0 สำหรับปัจจัยที่เป็นอุปสรรคหรือทำให้การดำเนินงานได้บรรลุความสำเร็จได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ขาดอัตรากำลัง การขาดทักษะ และขาดการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านงบประมาณพบว่าไม่สามารถจัดสรรงบประมาณได้พอเพียง ปัจจัยด้านกฎระเบียบต่างๆ พบว่า มติ ครม . มาตรการทางด้านการเงินของรัฐ สายการบังคับบัญชาที่มากเกินไปการสั่งการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การ พบว่าสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจของประเทศ และปัจจัยการประเมินสภาพแวดล้อมและสถานภาพขององค์การคลาดเคลื่อนก่อนกำหนดแผนปฏิบัติเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการประเมินผลการดำเนินงาน ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงาน ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ใน 4 มิติ ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ของส่วนราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 คือ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร และเพื่อศึกษาถึงปัญหาการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาสันกำแพง ตลอดจนศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ซึ่งมีระเบียบวิธีวิจัยที่เกี่ยวกับ ขั้นตอนการวิจัย ตัวชี้วัดการวิจัย คำอธิบายตัวชี้วัดและเกณฑ์การให้คะแนน ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ขั้นตอนการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ทั้งระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวิธีการศึกษาคือ

##### 1.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methods)

จะเป็นการศึกษารายกรณีเพื่อการประเมินผล (Evaluative Case Study) ซึ่งจะเป็นการพรรณนา (describe) เพื่อศึกษาถึงผลจากการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพงเป็นอย่างไร และผลที่ได้นั้นมีสาเหตุมาจากอะไร และมีแนวทางแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานอย่างไร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้กรอบการประเมินตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 มาเป็นแนวทางในการประเมิน โดยจะประกอบไปด้วยการประเมินผลใน 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งผู้วิจัยจะชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ของการ นำแนวคิดการประเมินตาม

กรอบการประเมินดังกล่าวมาใช้ ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน โดยศึกษาวิจัยจากเอกสาร รายงานวิชาการ รายงานผลการดำเนินงาน บทความ บทวิเคราะห์ต่างๆ นอกจากนี้แล้วในการวิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ สำหรับสัมภาษณ์บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้คำตอบจากการสัมภาษณ์นั้นแล้วนำมาวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านต่างๆ ตามกรอบการประเมินผลทั้ง 4 มิติ ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละขั้นตอน ดังนี้

**1.1.1 เตรียมการรวบรวมข้อมูล** เมื่อทราบถึงหัวข้อเรื่องที่จะทำการวิจัยคำถาม การวิจัย เป้าหมายของการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย และกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี ซึ่งเป็นรากฐานของการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยจึงเตรียมการรวบรวมข้อมูล ในการดำเนินการ ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยการจัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ วัสดุให้พร้อมสำหรับการรวบรวมข้อมูล อาทิ สมุดบันทึกข้อมูล แบบฟอร์มสำหรับเก็บข้อมูล ตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ การพูดคุยกับผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ที่ทำการสัมภาษณ์เพื่อกำหนดช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล

**1.1.2 ขั้นเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ** ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และการสัมภาษณ์ มีรายละเอียด ดังนี้

1) **การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร** เป็นการรวบรวมขั้นแรกเมื่อเริ่มทำการวิจัย โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาผลงานที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียด เพื่อนำมาประกอบการวิจัย ได้แก่ การศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการดำเนินงาน การศึกษารอบแนวคิดการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 การรวบรวมข้อมูลแผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ของกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาคและพื้นที่ การเก็บข้อมูลจากรายงานผลการดำเนินงานด้านต่างๆของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต้นกำแพง ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการ กำหนดแนวคิด รวมทั้งนำมาใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล หลังจากได้ศึกษาแนวคิดต่าง ๆ จากเอกสารและมี ข้อมูลพร้อมแล้ว จึงจะดำเนินการในขั้นต่อไป ซึ่งจะเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์

2) **การสัมภาษณ์** ผู้วิจัยจะใช้วิธีการการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีรูปแบบเป็นทางการ (formal interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้เตรียมคำถามและข้อกำหนดไว้แน่นอนตายตัว ในเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานในมิติด้านต่างๆ เป็น การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant interview) และรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ คือการสัมภาษณ์โดยเปิดกว้างไม่จำกัดคำตอบ เป็นการซักถามที่ นำเอาส่วนลึกของความคิดออกมา รวมถึงการเงี่ยหูฟัง (eavesdropping) จากคำสนทนาของผู้อื่น อีกประการ หนึ่งคือการพูดคุยอย่างเป็นกันเองเพื่อค้นหา ความหมาย ความจริงจากผู้ให้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน โดยตรง ซึ่งเป็นผู้รู้เรื่องที่จะศึกษาดี เพื่อให้ได้ข้อมูลด้านข้อเท็จจริง ข้อมูลความคิดเห็น และ

เจตคติต่างๆ เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงความคิดเห็น ให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับความสำคัญของเรื่องและสถานการณ์ ตลอดจนความเชื่อ ความหมายต่างๆ อย่างลึกซึ้งในแง่มุมต่างๆ

**1.1.3 การบันทึกข้อมูลเชิงคุณภาพ** เป็นขั้นตอนที่ควบคู่ไปกับขั้นตอน การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจะนำข้อมูลที่รวบรวมได้แต่ละวันมาจัดระบบตามแผนที่กำหนดและบันทึกไว้ หลังจากการดำเนินการรวบรวมข้อมูล

**1.1.4 การตรวจสอบข้อมูล** หลังจากที่ถูกวิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ขั้นตอนต่อไปที่ทำได้คือ การตรวจสอบข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้จะนำมาตรวจสอบ ในการตรวจสอบข้อมูล จะกระทำใน 2 กรณีคือ

1) **ตรวจสอบความครบถ้วน ความพอเพียง** เป็นการตรวจสอบว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมมานั้นครบถ้วนตามลักษณะของเรื่องที่ศึกษาหรือไม่ ซึ่งมีการจำแนกข้อมูลออกเป็นด้านต่างๆในแต่ละมิติ ตามที่กำหนดไว้ ตามกรอบ การประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 แล้วพิจารณาความครบถ้วนในแต่ละด้าน หรือแต่ละลักษณะย่อย หากพบว่ายังไม่ครบถ้วนก็จะไปเก็บเพิ่มเติมให้ครบ ซึ่งผู้วิจัยได้กระทำอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มเก็บข้อมูลจนกระทั่งถึงขั้นที่จะนำข้อมูลมาวิเคราะห์

2) **ตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้และความแม่นยำของข้อมูล** ในการตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูล ผู้วิจัยจะทำโดยสอบถามข้อมูลเรื่องเดียวกัน จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) หลาย ๆ คน โดยการถามซ้ำและใช้การสังเกตเข้าร่วมด้วย เช่น ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ถ้าไปถามเพียงอย่างเดียวอาจจะได้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง จึงต้องใช้การสังเกตร่วมด้วย กล่าวคือ ในขณะที่ไปถามนั้นจะสังเกตว่า เขาใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไรบ้าง มีขั้นตอนมากน้อยเพียงใด ซึ่งผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากหลาย ๆ ด้านแล้วตรวจสอบจนแน่ใจว่าเป็นความจริงจึงจะนำมาสรุปเพื่อเขียนวิเคราะห์

**1.1.5 ขั้นการวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้วิจัยจะทำการ จัดระบบสิ่งที่ผู้วิจัยได้เห็น ได้ยินและได้อ่าน ตลอดจนข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เพื่อให้เข้าใจความหมายในสิ่งที่ได้เรียนรู้ ในการจัดการกับข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ นี้ จะใช้แนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงาน เป็นกรอบในการวิเคราะห์ โดยวิธีการหลักที่ใช้มี 2 วิธี คือ วิธีแรกเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (inductive) ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์และที่ได้จัดบันทึกไว้โดยผู้วิจัยได้เห็นหลาย ๆ เหตุการณ์ ทั้งจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และจากประชาชนผู้มารับบริการ และได้ทำการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า ด้านข้อมูลแล้วก็ลงมือเขียนเป็นประโยคหรือข้อความเพื่อสร้างข้อสรุปตามกรอบแนวคิดทฤษฎีหรือเพื่อตอบปัญหาของการวิจัย ข้อมูลที่ไม่ต้องการจะถูกตัดออกไป วิธีที่สองเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

(content analysis) ซึ่งได้จากการศึกษาเอกสาร (Document Research) ในการวิเคราะห์เอกสารผู้วิจัย จะคำนึงถึงบริบท (context) หรือสภาพแวดล้อมของข้อมูลเอกสารที่นำมาวิเคราะห์ประกอบด้วยว่า มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งสองวิธีนี้จะเป็นข้อความแบบบรรยาย (descriptive) ขึ้นอยู่กับประเด็นหรือปัญหาที่จะวิเคราะห์และวัตถุประสงค์ของการวิจัย

**1.1.6 ขั้นสรุปผลและเขียนรายงานการวิจัย** เพื่อสรุปผลของข้อมูลเชิงคุณภาพ ที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้าและวิจัยว่าได้ค้นพบความจริงหรือปัญหา อุปสรรคใดบ้าง ซึ่งต้องเตรียม เนื้อหาให้มีสาระครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อให้มีความถูกต้อง รัดกุม ชัดเจน มีความกลมกลืน ต่อเนื่อง เชื่อมโยง โดยหลักเหตุผล เน้นประเด็นสำคัญ และภาษาที่ใช้ให้เหมาะสม

## 1.2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

จะใช้วิธีการ วิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้ใช้บริการของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาสันกำแพง เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ อาทิ ด้าน กระบวนการ ขั้นตอนของหน่วยงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้าน คุณภาพการให้บริการ และด้านจริยธรรม ธรรมเนียมปฏิบัติ และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ซึ่งการแจกแบบสอบถามจะเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่เป็นผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ในส่วนของตัวชี้วัดความ พึงพอใจด้านประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งมีขั้นตอนการวิจัยตามลำดับดังนี้

**1.2.1 การทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง** หลังจากทราบเรื่องที่วิจัยและ วัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยก็จะทำการ ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะทำร่วม ไปกับการกำหนดปัญหาในการวิจัย เพื่อจะนำมาพิจารณาเป็นกรอบแนวคิดและกรอบของงานวิจัย ที่ทำเพื่อทำให้กรอบความคิดมีความชัดเจน

**1.2.2 การออกแบบการวิจัย** ผู้วิจัยจะทำการวางแผนขั้นต้นว่าจะดำเนินการวิจัย อย่างไร มีขั้นตอนอย่างไรกำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่างอย่างไร ใช้เครื่องมือ รวบรวมข้อมูล อย่างไร และจะวิเคราะห์ข้อมูลอย่างไร เป็นการกำหนดทรัพยากรที่ต้องใช้ในการวิจัย เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เวลา งบประมาณ

**1.2.3 เตรียมเครื่องมือในการวิจัย** ผู้วิจัยทำการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งได้แก่ การสร้างแบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้รับบริการ

**1.2.4 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** เป็นการระบุขอบเขตของประชากร ที่จะนำผลการวิจัยไปสรุปอ้างอิงให้ชัดเจน สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ศึกษาคือประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง



**1.2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล** เป็นการลงมือเก็บรวบรวมข้อมูลตามที่กำหนดไว้ใน การออกแบบการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มารับ บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต้นกำเนิดด้วยตนเอง

**1.2.6 การเตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์** เมื่อผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลมาได้แล้ว จะ นำมาตรวจสอบว่ามีสิ่งใดผิดพลาดบกพร่องไปบ้าง ถ้ามีแก้ไขได้หรือไม่ ถ้าแก้ไขได้ไม่กระทบกับ ข้อเท็จจริงก็จะดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง

**1.2.7 การวิเคราะห์ข้อมูล** เมื่อเก็บรวบรวมและผ่านการตรวจสอบข้อมูลแล้ว ผู้วิจัย จะนำข้อมูลนั้นมาทำการวิเคราะห์ตามวิธีการที่กำหนดไว้ โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ทางสังคมศาสตร์ และใช้สถิติ 2 ประเภท คือ สถิติพรรณนา และสถิติอนุมาน ซึ่งใช้ในการตอบปัญหา การวิเคราะห์ที่กำหนดไว้

**1.2.8 การแปลผล** เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว จะทำการแปลผลวิเคราะห์เพื่อให้ ความหมายแก่ผลการวิเคราะห์ซึ่งจะเป็นการสรุปผล ประมวลผล และให้ข้อเสนอแนะโดยยึดตาม ผลการวิจัยที่ได้

**1.2.9 การสรุปผลและเขียนรายงานผลการวิจัย** เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยต้องเขียนรายงาน สรุปผลข้อมูลเชิงปริมาณตามรูปแบบที่กำหนด โดยจะระมัดระวังการใช้ถ้อยคำ และการเสนอ ความเห็นส่วนตัว ที่ไม่เกี่ยวข้องกับผลการวิจัย

## 2. ตัวชี้วัดของการวิจัย

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำตัวชี้วัด ตามแผนปฏิบัติการกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 และจากแผนการปฏิบัติการตามคำรับรองของสำนักงานสรรพากรภาค และพื้นที่ มาปรับปรุงให้เหมาะสมกับของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพง เพื่อเป็นการวัดความสำเร็จขององค์กรในแต่ละมิติ โดยได้รับความเห็นชอบจากสรรพากรพื้นที่สาขา สำนักกำแพง ซึ่งมีรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ตัวชี้วัดของการวิจัย

| ประเด็นการประเมินผล                 | ตัวชี้วัด   | แหล่งข้อมูล                                   |
|-------------------------------------|---|---|
| <b>การปฏิบัติราชการ</b>             |   |   |
| <b>มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล</b> |   | ระบบ TCL                                      |
| - ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ       | 1. จำนวนภาษีสรรพากรที่สามารถจัดเก็บได้ (ล้านบาท)  | รายงานการจัดเก็บภาษี<br>สถิติผลการจัดเก็บ     |
|                                     | 2. ร้อยละของจำนวนผู้เสียภาษีรายใหม่ ที่นำเข้าสู่ระบบเทียบกับเป้าหมาย                              | รายงานการสำรวจ<br>ระบบสำรวจฯ                  |
|                                     | 3. ร้อยละของการบันทึกแบบสำรวจบนระบบสำรวจฯตามกำหนดเวลา   | รายงานการสำรวจ<br>ระบบสำรวจฯ                  |
|                                     | 4. ร้อยละของการบันทึกความเห็นบนระบบสำรวจฯ ตามกำหนดเวลา  | รายงานการสำรวจ<br>ระบบสำรวจฯ                  |
|                                     | 5. ร้อยละของผู้ประกอบการที่ติดตามบนระบบกำกับดูแลพิเศษ (ทีม ส)                                     | แผนการกำกับฯ<br>สำนวนการกำกับฯ                |
|                                     | 6. ร้อยละของผู้ประกอบการที่ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีแสดงรายได้และรายจ่าย ณสถานประกอบการ | แผนการกำกับฯ<br>แผนการแนะนำ<br>สำนวนการกำกับฯ |
|                                     | 7. ระดับความสำเร็จของร้อยละการคืนภาษีภายในกำหนดเวลา   | ระบบ TCLระบบบัญชี<br>รายงานการคืนภาษี         |

## ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

| ประเด็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการ                 | ตัวชี้วัด   | แหล่งข้อมูล   |
|---|---|---|
|   | 8. ร้อยละของการเร่งรัด ลด และ<br>จำหน่ายหนี้ภาษีอากร  | แผนการเร่งรัดหนี้<br>รายงานการติดตามหนี้  |
| <b>มิตินี้ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>             |   |   |
| <b>ให้บริการ</b><br>- การเสริมสร้างธรรมาภิบาล       | 9. ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาส<br>ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม                                | แผนการดำเนินงาน<br>ด้านการมีส่วนร่วม<br>การสัมภาษณ์                               |
|   | 10. ระดับความสำเร็จในการเปิดเผย<br>ข้อมูลข่าวสารของราชการ                                     | แผนการดำเนินงาน<br>ด้านข้อมูลข่าวสาร  |
| - ความพึงพอใจของ<br>ผู้รับบริการ                    | 11. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของ<br>ผู้รับบริการ  | การสำรวจโดยใช้<br>แบบสอบถาม   |
| <b>มิตินี้ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ</b> |   |   |
| - ประสิทธิภาพของการใช้<br>พลังงาน                   | 12. ระดับความสำเร็จของการ<br>ดำเนินการตามมาตรการประหยัด<br>พลังงานด้านไฟฟ้า                   | รายงานผลการใช้<br>ไฟฟ้า<br>แผนการใช้พลังงาน<br>การสัมภาษณ์                        |
| - การรักษามาตรฐาน<br>ระยะเวลาการให้บริการ           | 13. ระดับความสำเร็จการรักษา<br>มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ                                    | การบันทึกทะเบียน<br>ผู้รับบริการ<br>การสุ่มจับเวลาการ<br>ให้บริการ<br>การสัมภาษณ์ |
| <b>มิตินี้ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร</b>                 |   |   |
|   | 14. ร้อยละของเจ้าหน้าที่ผ่านการเรียนรู้<br>ในระบบงาน KM                                       | การสัมภาษณ์<br>รายงานผลการทดสอบ   |
|   | 15. ร้อยละของเจ้าหน้าที่ได้รับการ<br>ฝึกอบรมอย่างน้อย 2 หลักสูตรและไม่<br>น้อยกว่า 7 วันทำการ | การสัมภาษณ์<br>รายงานการเข้ารับการ<br>ฝึกอบรม                                     |

### 3. คำอธิบายตัวชี้วัดและเกณฑ์การให้คะแนน

#### 3.1 มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ (น้ำหนัก: ร้อยละ 50)

##### 3.1.1 ตัวชี้วัดที่ 1 จำนวนภาษีสรรพากรที่สามารถจัดเก็บได้ (ล้านบาท)

น้ำหนัก : ร้อยละ 15

คำอธิบาย :

ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติการในตัวชี้วัด จำนวนภาษีสรรพากรที่สามารถจัดเก็บได้ (ล้านบาท) หมายถึง ผลการจัดเก็บภาษีอากรทุกประเภทของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพง ตามเป้าหมายที่กำหนด

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 1

| ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติการ                      | เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับจำนวนภาษีสรรพากรที่สามารถจัดเก็บได้ |       |       |       |       |
|---|---|-------|-------|-------|-------|
|   | 1   | 2     | 3     | 4     | 5     |
|   | คะแนน   | คะแนน | คะแนน | คะแนน | คะแนน |
| จำนวนภาษีสรรพากรที่สามารถจัดเก็บได้ (ล้านบาท) | 144   | 146   | 148   | 149   | 150   |

##### 3.1.2 ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละของจำนวนผู้เสียภาษีรายใหม่ที่นำเข้าสู่ระบบเทียบกับ

เป้าหมาย

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติการในตัวชี้วัด ร้อยละของจำนวนผู้เสียภาษีรายใหม่ที่นำเข้าสู่ระบบเทียบกับเป้าหมาย หมายถึง ผลการดำเนินงานสำรวจผู้ประกอบการรายใหม่ที่นำเข้าสู่ระบบสำรวจของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพง โดยคิดเป็นร้อยละจำนวนรายที่ดำเนินการเปรียบเทียบกับจำนวนเป้าหมายที่ตั้งไว้

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 2

| ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ   | เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละจำนวนรายที่<br>ดำเนินการสำรวจทั้งหมด |       |       |       |       |
|---|--|-------|-------|-------|-------|
|   | 1  | 2     | 3     | 4     | 5     |
|   | คะแนน  | คะแนน | คะแนน | คะแนน | คะแนน |
| ร้อยละของจำนวนผู้เสียหายรายใหม่ที่<br>นำเข้าสู่ระบบเทียบกับเป้าหมาย | 60   | 70    | 80    | 90    | 100   |

โดยที่ :

- 1) การดำเนินงานสำรวจผู้ประกอบการรายใหม่ให้เป็นไปตามแนวทางที่ศูนย์  
สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบกำหนด
- 2) ข้อมูลบนระบบสำรวจ คือข้อมูลบนเมนู 1.6 และเมนู 2.1 ในแต่ละปีงบประมาณ
- 3) การพิจารณาผลปฏิบัติงาน ตามการรายงานผลการปฏิบัติงานสำรวจและติดตาม  
ธุรกิจนอกระบบ เมนู 4.3.3 จำนวนรายที่สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ
- 4) ให้ถือเอาการประเมินผลการปฏิบัติงานจากระบบงานสำรวจฯ ที่ URL  
<http://canvass.rd.go.th/outside/> หรือที่ ระบบงาน > ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ >  
เมนู 4.3.3 จำนวนรายที่สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ เป็นที่ยุติ

3.1.3 ตัวชี้วัดที่ 3 ร้อยละของการบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจฯตาม

กำหนดเวลา

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการในตัวชี้วัด ร้อยละของการบันทึกแบบสำรวจ 4 บน  
ระบบสำรวจฯตามกำหนดเวลา หมายถึง ผลการดำเนินงานการบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบ  
สำรวจฯภายในระยะเวลาที่กำหนดตามระเบียบของสน. โดยคิดเป็นร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนิน  
การบันทึกเทียบกับจำนวนรายที่สำรวจ

## ตารางที่ 3.4 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 3

| ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ                               | เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละจำนวนรายที่<br>บันทึกผลตามกำหนดเทียบกับจำนวนที่สำรวจ<br>ทั้งหมด |       |       |       |       |
|---|---|-------|-------|-------|-------|
|   | 1   | 2     | 3     | 4     | 5     |
|   | คะแนน   | คะแนน | คะแนน | คะแนน | คะแนน |
| ร้อยละของการบันทึกแบบสำรวจ 4 บน<br>ระบบสำรวจฯตามกำหนดเวลา | 60  | 70    | 80    | 90    | 100   |

## โดยที่ :

- 1) การดำเนินงาน การบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจฯตามกำหนดเวลาให้  
เป็นไปตามแนวทางที่ศูนย์สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบกำหนด
- 2) ข้อมูลบนระบบสำรวจ คือข้อมูลบนเมนู 1.6 และเมนู 2.1 ในปีงบประมาณ 2551
- 3) การพิจารณาผลปฏิบัติงาน ตามข้อมูลการบันทึกผลที่ปรากฏบนระบบสำรวจ  
และติดตามธุรกิจนอกระบบ

## 3.1.4 ตัวชี้วัดที่ 4 ร้อยละของการบันทึกความเห็นบนระบบสำรวจฯ ตาม

## กำหนดเวลา

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

## คำอธิบาย :

ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการในตัวชี้วัด ร้อยละของการบันทึกความเห็นบนระบบ  
สำรวจฯ ตามกำหนดเวลา หมายถึง ผลการดำเนินการบันทึกความเห็นของหัวหน้างานสำรวจ  
และสรรพากรพื้นที่สาขาบนระบบสำรวจฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามระเบียบของสน. โดยคิด  
เป็นร้อยละจำนวนรายที่ดำเนินการบันทึกความเห็นเทียบกับจำนวนรายที่บันทึกตามแบบสำรวจ 4

ตารางที่ 3.5 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 4

| ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ                             | เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละจำนวนรายที่<br>บันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจ |       |       |       |       |
|---|---|-------|-------|-------|-------|
|   | 1   | 2     | 3     | 4     | 5     |
|   | คะแนน   | คะแนน | คะแนน | คะแนน | คะแนน |
| ร้อยละของการบันทึกความเห็นบนระบบ<br>สำรวจฯ ตามกำหนดเวลา | 60  | 70    | 80    | 90    | 100   |

โดยที่ :

- 1) การดำเนินงานการบันทึกความเห็นบนระบบสำรวจฯตามกำหนดเวลาให้เป็นไปตามแนวทางที่ศูนย์สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบกำหนด
- 2) ข้อมูลบนระบบสำรวจ คือ ข้อมูลบนเมนู 1.6 และเมนู 2.1 ในปีงบประมาณ 2551
- 3) การพิจารณาผลปฏิบัติงาน ตามข้อมูลการบันทึกผลที่ปรากฏบนระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ

3.1.5 ตัวชี้วัดที่ 5 ร้อยละของผู้ประกอบการที่ติดตามบนระบบกำกับเทียบกับ

เป้าหมาย

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการในตัวชี้วัด ร้อยละของผู้ประกอบการที่ติดตามบนระบบกำกับเทียบกับเป้าหมาย หมายถึง ผลการดำเนินงานของสรรพากรพื้นที่สาขา ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีของทีมกำกับดูแลพิเศษ โดยวัดผลการปฏิบัติงานจากการติดตามการยื่นแบบแสดงรายการบนระบบฯ เทียบกับจำนวนเป้าหมายตามแผนปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

ตารางที่ 3.6 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 5

| ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ                                   | เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละของผู้ประกอบการ<br>ที่กำกับดูแลตามแผนการกำกับดูแล |       |       |       |       |
|---|---|-------|-------|-------|-------|
|   | 1   | 2     | 3     | 4     | 5     |
|   | คะแนน   | คะแนน | คะแนน | คะแนน | คะแนน |
| ร้อยละของผู้ประกอบการที่ติดตาม<br>บนระบบกำกับเทียบกับเป้าหมาย | 60  | 70    | 80    | 90    | 100   |

โดยที่ :

- 1) การวัดผล วัดเป็นร้อยละของผู้ประกอบการที่ถูกกำกับดูแลฯ เทียบกับจำนวนผู้ประกอบการที่วางแผนออกติดตามในปีงบประมาณ
- 2) ให้ถือเอาผลการดำเนินงานที่สามารถยุติเรื่องได้มาเป็นเกณฑ์การประเมิน

**3.1.6 ตัวชี้วัดที่ 6 ร้อยละผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและมีได้เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีหรือรายงานแสดงรายได้และรายจ่าย ณ สถานประกอบการ**

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการในตัวชี้วัด ร้อยละผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและมีได้เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีหรือรายงานแสดงรายได้และรายจ่าย ณ สถานประกอบการ หมายถึง ผลการดำเนินงานของสรรพากรพื้นที่ สาขา ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีหรือรายงานแสดงรายได้และรายจ่าย ณ สถานประกอบการ ของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี เทียบกับจำนวนที่ออกกำกับดูแลในปีงบประมาณตามแผนปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา



ตารางที่ 3.7 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 6

| ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ  | เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละของผู้ประกอบการ<br>ที่ออกกำกับดูแล |       |       |       |       |
|--|--|-------|-------|-------|-------|
|  | 1  | 2     | 3     | 4     | 5     |
|  | คะแนน  | คะแนน | คะแนน | คะแนน | คะแนน |
| ร้อยละผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษี<br>เงินได้บุคคลธรรมดาและมีได้เป็น<br>ผู้ประกอบการจดทะเบียน<br>ภาษีมูลค่าเพิ่ม<br>ที่ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำ<br>บัญชีหรือรายงานแสดงรายได้และ<br>รายจ่าย ณ สถานประกอบการ | 60   | 70    | 80    | 90    | 100   |

โดยที่ :

- 1) การวัดผล วัดเป็นร้อยละของผู้ประกอบการที่ให้คำแนะนำ เทียบกับจำนวนผู้ประกอบการที่ออกกำกับดูแล
- 2) ให้ถือเอาผลการให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการแต่ละรายที่ออกกำกับดูแลมาเป็นเกณฑ์การประเมิน

### 3.1.7 ตัวชี้วัดที่ 7 ระดับความสำเร็จของร้อยละการคืนภาษี

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการในตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของร้อยละการคืนภาษี หมายถึง ผลสำเร็จของการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ของสรรพากรพื้นที่ สาขาต้นกำแพง ที่คิดเป็นร้อยละของผลการดำเนินการเทียบกับจำนวนรายที่ยื่นแบบฯขอคืนตามแต่ละกรณี และตามเกณฑ์ที่กำหนด

ตารางที่ 3.8 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 7

| ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ  | เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละความสำเร็จของการ<br>คืนภาษีมูลค่าเพิ่ม |       |       |       |       |
|--|--|-------|-------|-------|-------|
|  | 1  | 2     | 3     | 4     | 5     |
|  | คะแนน  | คะแนน | คะแนน | คะแนน | คะแนน |
| ระดับความสำเร็จของร้อยละการ<br>คืนภาษีมูลค่าเพิ่ม                        | 75   | 80    | 85    | 90    | 95    |
| - กรณีผู้ประกอบการส่งออกที่ดี<br>ภายใน 45 วัน กรณียื่นแบบปกติ            |  |       |       |       |       |
| - กรณีผู้ประกอบการส่งออกขึ้น<br>ทะเบียน ภายใน 60 วัน กรณียื่น<br>แบบปกติ |  |       |       |       |       |
| - กรณีผู้ประกอบการทั่วไป<br>ภายใน 90 วัน                                 |  |       |       |       |       |

โดยที่ :

- 1) เป็นการประเมินเฉพาะการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม
- 2) การวัดผลให้นับตั้งแต่ผู้ประกอบการยื่นแบบฯ และถือเอาการคืนเงินของ  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต้นกำเนิด เป็นที่ยึด

**3.1.8 ตัวชี้วัดที่ 8 : ร้อยละของการเร่งรัด ลด และจำหน่ายหนี้ภาษีอากรเทียบกับ**

**เป้าหมาย**

**น้ำหนัก ร้อยละ 5**

**คำอธิบาย :**

ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการในตัวชี้วัด การเร่งรัด ลด และจำหน่ายหนี้ภาษีอากรเทียบกับเป้าหมาย โดยเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นร้อยละกับเป้าหมายที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 กำหนด ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

ตารางที่ 3.9 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 8

| ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ  | เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละของการเร่งรัด ลด และ<br>จำหน่ายหนี้ และร้อยละของหนี้ปลายปีเทียบกับเป้าหมาย |       |       |       |       |
|--|--|-------|-------|-------|-------|
|  | 1  | 2     | 3     | 4     | 5     |
|  | คะแนน  | คะแนน | คะแนน | คะแนน | คะแนน |
| การบริหารหนี้ภาษีอากร<br>- ร้อยละของการเร่งรัด ลด และ<br>จำหน่ายหนี้ | 60   | 70    | 80    | 90    | 100   |

**โดยที่ :**

ผลการดำเนินงานเร่งรัด ลด และจำหน่ายหนี้ ให้ถือเอาผลการดำเนินงานเร่งรัด ลด และจำหน่ายหนี้ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเป็นเกณฑ์

**3.2 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (น้ำหนัก: ร้อยละ 30)****3.2.1 ตัวชี้วัดที่ 9 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม**

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

**คำอธิบาย :**

ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม หมายถึง การบริหารราชการและการปฏิบัติราชการที่เปิดเผยโปร่งใส เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน และพัฒนาระบบราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการที่ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องมีโอกาสได้เข้าร่วมรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการ รัดคัสใจ และร่วมในกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

ตารางที่ 3.10 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 9

กำหนดเป็นระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ พิจารณาจากความก้าวหน้าของขั้นตอนดำเนินงานตามเป้าหมายแต่ละระดับ ดังนี้

| ระดับคะแนน | ระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone) |              |              |              |              |
|------------|------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|            | ขั้นตอนที่ 1                       | ขั้นตอนที่ 2 | ขั้นตอนที่ 3 | ขั้นตอนที่ 4 | ขั้นตอนที่ 5 |
| 1          | ✓                                  |              |              |              |              |
| 2          | ✓                                  | ✓            |              |              |              |
| 3          | ✓                                  | ✓            | ✓            |              |              |
| 4          | ✓                                  | ✓            | ✓            | ✓            |              |
| 5          | ✓                                  | ✓            | ✓            | ✓            | ✓            |

| ระดับคะแนน | เกณฑ์การให้คะแนน   |
|------------|--|
| 1          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ส่วนราชการมีการวิเคราะห์ภารกิจหลักหรือยุทธศาสตร์ที่สำคัญและเหมาะสม ในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม</li> <li>▪ ส่วนราชการมีการแต่งตั้งคณะทำงานภาคประชาชน โดยเป็นคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐและผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>▪ ส่วนราชการกับคณะทำงานภาคประชาชนมีการปรึกษาหารือเพื่อเลือกประเด็นการพัฒนาระบบ บราชการ / ผลการปฏิบัติราชการ / การพัฒนาบริการสาธารณะที่เห็นว่าเหมาะสมที่จะนำมาดำเนินการในปีงบประมาณ พ .ศ. 2551 โดยประเด็นการพัฒนาระบบราชการ / ผลการปฏิบัติราชการ / การพัฒนาบริการสาธารณะที่เลือกต้องเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลัก (Core Function) ของส่วนราชการหรือเป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนโดยตรงและต้องมีฉันทามติหรือมีการยอมรับร่วมกันในการเลือก</li> </ul> |

ตารางที่ 3.10 (ต่อ)

| ระดับคะแนน | เกณฑ์การให้คะแนน   |
|------------|--|
| 2          | <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="507 479 1398 689">■ ส่วนราชการมีช่องทาง / กระบวนการการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้มาประกอบการจัดทำแผนงาน / โครงการตามประเด็นฯ ที่เลือก</li> <li data-bbox="507 703 1398 1086">■ ส่วนราชการกับคณะทำงานภาคประชาชนร่วมกันจัดทำแผนงาน / โครงการแบบมีส่วนร่วมตามประเด็นฯ ที่เลือก โดยเป็นแผนระยะสั้นหรือระยะยาว ซึ่งต้องระบุกิจกรรมการดำเนินงาน โดยให้ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ที่เกี่ยวข้อง (ในประเด็นฯ ที่เลือก) เข้ามามีส่วนร่วม มีวัตถุประสงค์ ระยะเวลา ดำเนินการ เป้าหมาย / ผลสำเร็จ ตัวชี้วัด วิธีการดำเนินการ วิธีการวัดผล ระบบหรือวิธีการจัดเก็บข้อมูล และวิธีการติดตามประเมินผล งบประมาณ และผู้รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน</li> </ul> |
| 3          | <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="507 1113 1398 1435">■ ส่วนราชการและคณะทำงานภาคประชาชนร่วมกันดำเนินการตามแผนงาน / โครงการแบบมีส่วนร่วมฯ ประจำปีงบประมาณ พ .ศ. 2551 ได้แล้วเสร็จครบถ้วน โดยมีการติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการตามแผนฯ ร่วมกัน ตามวิธีการที่กำหนดไว้ในแผนงาน / โครงการแบบมีส่วนร่วมฯ พร้อมทั้งจัดทำรายงานสรุปผลการติดตามความก้าวหน้าเสนอต่อผู้บริหารของส่วนราชการอย่างสม่ำเสมอ (รายเดือน/รายไตรมาส)</li> </ul>   |
| 4          | <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="507 1460 1398 1671">■ ส่วนราชการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตามแผนงาน / โครงการแบบมีส่วนร่วมฯ ได้แล้วเสร็จ โดยระบุปัจจัยสนับสนุน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินการในปีต่อไป พร้อมทั้งนำเสนอต่อผู้บริหารของส่วนราชการและคณะทำงานภาคประชาชน</li> <li data-bbox="507 1684 1398 1839">■ ส่วนราชการเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินการดังกล่าวให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ โดยผ่านกระบวนการหรือกลไกที่ส่วนราชการจัดให้มีขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม</li> </ul>  |
| 5          | <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="507 1863 1398 2007">■ ส่วนราชการนำข้อมูลที่ได้จากสรุปผลการดำเนินการฯ ในระดับคะแนนที่ 4 ไปกำหนดแนวทางหรือแผนงาน / โครงการแบบมีส่วนร่วมสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2552</li> </ul>   |

### 3.2.2 ตัวชี้วัดที่ 10 ระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

ความสำเร็จของการดำเนินการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยส่วนราชการต้องดำเนินการให้เป็นไปตาม พ .ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ .ศ. 2540 และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2547 เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับประกาศประกวดราคา ประกาศสอบราคา และสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างของส่วนราชการ และการกำหนดมาตรการให้ทุกหน่วยงานของรัฐ ให้บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว ซึ่งพิจารณาจากความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามเป้าหมาย ที่กำหนดไว้ในแต่ละระดับ

ตารางที่ 3.11 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 10

กำหนดเป็นระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ พิจารณาจากความก้าวหน้าของขั้นตอนการดำเนินงานตามเป้าหมายแต่ละระดับ ดังนี้

| ระดับคะแนน | ระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone)   |              |              |              |              |
|------------|--|--------------|--------------|--------------|--------------|
|            | ขั้นตอนที่ 1   | ขั้นตอนที่ 2 | ขั้นตอนที่ 3 | ขั้นตอนที่ 4 | ขั้นตอนที่ 5 |
| 1          | ✓  |              |              |              |              |
| 2          | ✓  | ✓            |              |              |              |
| 3          | ✓  | ✓            | ✓            |              |              |
| 4          | ✓  | ✓            | ✓            | ✓            |              |
| 5          | ✓  | ✓            | ✓            | ✓            | ✓            |
| ระดับคะแนน | เกณฑ์การให้คะแนน   |              |              |              |              |
| 1          | ดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของส่วนราชการ สำหรับให้บริการ ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าตรวจสอบ ข้อมูลข่าวสาร ได้โดยสะดวก</li> <li>▪ มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารของส่วนราชการเป็นการเฉพาะ</li> <li>▪ มีป้ายบอกถึงที่ตั้งของสถานที่หรือศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ที่ส่วนราชการจัดไว้ สำหรับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ที่เข้าใจได้ง่ายและมองเห็นได้ชัดเจน</li> </ul> |              |              |              |              |

ตารางที่ 3.11 (ต่อ)

| ระดับคะแนน | เกณฑ์การให้คะแนน  |
|------------|---|
| 2          | <p>จัดระบบข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 มาตรา 9 ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ มีข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน</li> <li>▪ จัดทำดัชนีข้อมูลข่าวสารไว้ให้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน และสามารถสืบค้นได้สะดวก รวดเร็ว</li> </ul>   |
| 3          | <p>บริหารจัดการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบ โดยดำเนินการ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ มอบหมายให้ผู้บริหารระดับรองหัวหน้าส่วนราชการรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นการเฉพาะ</li> <li>▪ ผู้บริหารของส่วนราชการให้ความสำคัญและควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างเคร่งครัด เช่น มีการประชุมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจในการปฏิบัติตามกฎหมาย เป็นต้น</li> <li>▪ จัดเก็บสถิติและสรุป ผลการมาใช้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของส่วนราชการ รายงานให้ผู้บริหารของส่วนราชการทราบ อย่างสม่ำเสมอ (รายเดือนหรือ รายไตรมาส)</li> <li>▪ มีการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2547 ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว โดยมีเรื่องที่สามารถตอบสนองหรือให้บริการข้อมูลข่าวสารได้ภายในกำหนดร้อยละ 100</li> </ul> |
| 4          | <p>เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิการรับรู้ข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรในส่วนราชการและประชาชนทราบ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ จัดอบรม ให้ความรู้ และกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายข้อมูลข่าวสารและการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารตามบทบัญญัติของกฎหมายให้แก่บุคลากรในส่วนราชการอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอไม่น้อยกว่า 3 ชั่วโมง</li> </ul>   |

ตารางที่ 3.11 (ต่อ)

| ระดับคะแนน | เกณฑ์การให้คะแนน   |
|------------|--|
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ประชาสัมพันธ์เผยแพร่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยเฉพาะการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลตามมาตรา 9 ให้ประชาชนรับทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างน้อย 5 ช่องทางโดย 1 ใน 5 ช่องทางจะต้องเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>▪ รับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ และมีการนำความคิดเห็นของประชาชนมาพิจารณาประกอบการบริหารจัดการด้านการเปิดเผยหรือให้บริการข้อมูลข่าวสาร</li> </ul> |
| 5          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการประกวดราคา ประกาศสอบราคาที่มีหัวหน้าส่วนราชการลงนามแล้วบนเว็บไซต์ของส่วนราชการ</li> <li>▪ จัดทำสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างเป็นรายเดือน และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของส่วนราชการทุกเดือน</li> </ul>  |

### 3.2.3 ตัวชี้วัดที่ 11 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

น้ำหนัก : ร้อยละ 20

คำอธิบาย :

- 1) ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการ โดยตรงจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพง
- 2) พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพง โดยผู้วิจัยจะดำเนินการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม
- 3) ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ ดังนี้
  - (1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
  - (2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  - (3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  - (4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
  - (5) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ



ตารางที่ 3.12 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 11

| ระดับคะแนน | เกณฑ์การให้คะแนน |
|------------|------------------|
| 1          | ร้อยละ 65        |
| 2          | ร้อยละ 70        |
| 3          | ร้อยละ 75        |
| 4          | ร้อยละ 80        |
| 5          | ร้อยละ 85        |

### 3.3 มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ (น้ำหนัก : ร้อยละ 10)

#### 3.3.1 ตัวชี้วัดที่ 12 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัด

##### พลังงานด้านไฟฟ้า

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

##### คำอธิบาย :

ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน ด้านไฟฟ้า จะพิจารณาจากความครบถ้วนของข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า(kWh) ข้อมูลพื้นฐานสำหรับการจัดทำดัชนีการใช้พลังงาน เช่น เวลาที่ให้บริการ จำนวนบุคลากร พื้นที่ของอาคาร ที่การให้บริการ เป็นต้น และพิจารณาปริมาณไฟฟ้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงใช้จริง โดยเปรียบเทียบกับปริมาณพลังงานมาตรฐานที่หน่วยงานควรจะใช้ที่เหมาะสมตามปัจจัยที่มีผลต่อการใช้พลังงาน โดยใช้ข้อมูลตามที่รายงานและจัดเก็บในฐานข้อมูล [www.creport.energy.go.th](http://www.creport.energy.go.th) ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

## ตารางที่ 3.13 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 12

คะแนนการประเมินผลด้านไฟฟ้าของส่วนราชการ มีรายละเอียด ดังนี้

| ระดับ      | คะแนน | เกณฑ์การให้คะแนน  |
|------------|-------|---|
| คะแนน      |       |   |
| ระดับที่ 1 | 0.5   | ข้อมูลปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า (kWh) ครบถ้วน  |
| ระดับที่ 2 | 0.5   | ข้อมูลพื้นฐานสำหรับการจัดทำดัชนีการใช้พลังงานครบถ้วน  |
| ระดับที่ 3 | 0.5   | ปริมาณการใช้ไฟฟ้าจริง มากกว่าปริมาณการใช้ไฟฟ้ามาตรฐาน โดยอยู่ในช่วงตั้งแต่ 1.5 เท่า ถึง 2 เท่าของปริมาณการใช้ไฟฟ้ามาตรฐาน หรือ มีค่าดัชนีการใช้พลังงานไฟฟ้าอยู่ในช่วง -0.500 ถึง -0.334   |
| ระดับที่ 4 | 0.5   | ปริมาณการใช้ไฟฟ้าจริง มากกว่าปริมาณการใช้ไฟฟ้ามาตรฐาน โดยอยู่ในช่วงตั้งแต่ 1.2 เท่า ถึง 1.5 เท่าของปริมาณการใช้ไฟฟ้ามาตรฐาน หรือ มีค่าดัชนีการใช้พลังงานไฟฟ้าอยู่ในช่วง -0.333 ถึง -0.167   |
| ระดับที่ 5 | 0.5   | ปริมาณการใช้ไฟฟ้าจริง เท่ากับหรือมากกว่าปริมาณการใช้ไฟฟ้ามาตรฐาน โดยอยู่ในช่วงตั้งแต่ 1 เท่า ถึง 1.2 เท่าของปริมาณการใช้ไฟฟ้ามาตรฐาน หรือ มีค่าดัชนีการใช้พลังงานไฟฟ้าอยู่ในช่วง 0 ถึง -0.166 ในกรณีที่ปริมาณการใช้ไฟฟ้าจริงน้อยกว่าปริมาณการใช้ไฟฟ้ามาตรฐาน หรือ มีค่าดัชนีการใช้พลังงานไฟฟ้ามากกว่า 0 จะได้คะแนนเต็มในการประเมินผลด้านไฟฟ้า (2.5 คะแนน) |

โดยที่ :

- 1) ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานของส่วนราชการ สำนักงาน ก.พ.ร. จะใช้ข้อมูลที่ส่วนราชการได้รายงานผลผ่าน [www.e-report.energy.go.th](http://www.e-report.energy.go.th) ของ ส่วนอนุรักษ์พลังงานและพลังงานหมุนเวียน สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน
- 2) ส่วนราชการจะต้องได้คะแนนเต็มในขั้นตอนที่ 1 และ 2 จึงจะได้รับการประเมินผลค่าคะแนนดัชนีการใช้พลังงาน ในขั้นตอนที่ 3-5
- 3) หน่วยงานที่มีค่าดัชนีการใช้พลังงานต่ำกว่า -0.500 หรือเป็นหน่วยงานที่มีปริมาณการใช้พลังงานจริงเป็น 2 เท่าของปริมาณการใช้พลังงานมาตรฐานขึ้นไปจะไม่ได้คะแนนในขั้นตอนที่ 3-5

### 3.3.2 ตัวชี้วัดที่ 13 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษา

มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

- 1) พิจารณาจากระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน โดยเปรียบเทียบกับผู้รับบริการทั้งหมดในแต่ละกระบวนการบริการ
- 2) รอบระยะเวลามาตรฐาน หมายถึง ระยะเวลาเฉลี่ยที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต้นกำเนิดสามารถดำเนินการได้ตามระเบียบที่กรมสรรพากรกำหนด
- 3) กระบวนการที่นำมาประเมินผลการปฏิบัติราชการ หมายถึง กระบวนการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต้นกำเนิดกำหนดขึ้นตามแผนงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

ตารางที่ 3.14 ตารางและสูตรการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน} \times 100}{\text{จำนวนผู้รับบริการทั้งหมดที่ได้รับบริการในแต่ละงานบริการ}}$$

| งานบริการ<br>(i) | น้ำหนัก<br>(W <sub>i</sub> ) | เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละของ<br>ผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลา<br>มาตรฐานเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด |    |    |    |    | คะแนน<br>ที่ได้<br>(C <sub>i</sub> ) | คะแนน<br>เฉลี่ยถ่วง<br>น้ำหนัก<br>(W <sub>i</sub> x C <sub>i</sub> ) |
|------------------|------------------------------|---|----|----|----|----|--------------------------------------|--|
|                  |                              | 1   | 2  | 3  | 4  | 5  |                                      |  |
| 1                | W <sub>1</sub>               | 50  | 60 | 70 | 80 | 90 | C <sub>1</sub>                       | (W <sub>1</sub> x C <sub>1</sub> )                                   |
| 2                | W <sub>2</sub>               | 50  | 60 | 70 | 80 | 90 | C <sub>2</sub>                       | (W <sub>2</sub> x C <sub>2</sub> )                                   |
| 3                | W <sub>3</sub>               | 50  | 60 | 70 | 80 | 90 | C <sub>3</sub>                       | (W <sub>3</sub> x C <sub>3</sub> )                                   |
| 4                | W <sub>4</sub>               | 50  | 60 | 70 | 80 | 90 | C <sub>4</sub>                       | (W <sub>4</sub> x C <sub>4</sub> )                                   |
| 5                | W <sub>5</sub>               | 50  | 60 | 70 | 80 | 90 | C <sub>5</sub>                       | (W <sub>5</sub> x C <sub>5</sub> )                                   |
| น้ำหนักรวม       | Σ W=1                        | ค่าคะแนนของตัวชี้วัดนี้เท่ากับ  |    |    |    |    |                                      | Σ (W <sub>i</sub> x C <sub>i</sub> )                                 |

ผลรวมคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เท่ากับ

|  |      |  |
|--|------|--|
| $\frac{\sum (W_i \times C_i)}{\sum W_i}$ | หรือ | $\frac{(W_1 \times C_1) + (W_2 \times C_2) + \dots + (W_i \times C_i)}{W_1 + W_2 + W_3 + \dots + W_i}$ |
|--|------|--|

โดยที่ :

|           |   |
|-----------|---|
| W หมายถึง | น้ำหนักความสำคัญที่ให้กับแต่ละงานบริการ และผลรวมของน้ำหนักของทุกงานบริการ เท่ากับ 1                                   |
| C หมายถึง | คะแนนที่ได้จากการเทียบกับร้อยละของของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด |
| i หมายถึง | ลำดับที่ของงานบริการ ; 1, 2, ..., i   |

ตารางที่ 3.15 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 13

| ระดับคะแนน | เกณฑ์การให้คะแนน            |
|------------|-----------------------------|
| 1          | $\sum (W_i \times C_i) = 1$ |
| 2          | $\sum (W_i \times C_i) = 2$ |
| 3          | $\sum (W_i \times C_i) = 3$ |
| 4          | $\sum (W_i \times C_i) = 4$ |
| 5          | $\sum (W_i \times C_i) = 5$ |

เงื่อนไข :

- 1) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสั่งกำกับคัดเลือกกระบวนการงานจำนวนไม่น้อยกว่า 5 กระบวนการจากกระบวนการงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 และสามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน
- 2) กระบวนการที่คัดเลือก ได้แก่
  - (1) การขอเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร มีรอบระยะเวลามาตรฐานในการดำเนินงาน 30 นาที
  - (2) การขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีรอบระยะเวลามาตรฐานในการดำเนินงาน 30 นาที

(3) การขอแจ้งการเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีรอบระยะเวลามาตรฐานในการดำเนินงาน 30 นาที

(4) การขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม มีรอบระยะเวลามาตรฐานในการดำเนินงาน กรณีทั่วไป 90 วัน ผู้ส่งออกขึ้นทะเบียน 60 วัน ผู้ส่งออกขึ้นทะเบียน 45 วัน

(5) การขอผ่อนชำระภาษีอากรเป็นงวดพร้อมยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90 มีรอบระยะเวลามาตรฐานในการดำเนินงาน 30 นาที

#### แนวทางการประเมินผล :

##### 1) ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ

(1) จำนวนและชื่อของกระบวนการหรืองานบริการที่นำมาประเมินเพื่อรักษามาตรฐานรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่เสนอเพื่อประเมินผลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

(2) ตารางการจัดเก็บข้อมูลที่แสดงจำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน และจำนวนผู้รับบริการทั้งหมดของแต่ละงานบริการที่เกิดขึ้นจริง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 (แบบฟอร์ม 2 การจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการและระยะเวลาให้บริการรายกระบวนการ ตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการปีงบประมาณ พ.ศ.2551)

(3) วิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการจัดเก็บข้อมูลระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการจริงของแต่ละงานบริการอย่างชัดเจน เช่น สุ่มจับเวลา ประมวลผลข้อมูลจากไบบันทึกรายการเข้ารับบริการ เป็นต้น (ตามตารางตัวอย่างการรายงานวิธีการจัดเก็บข้อมูลระยะเวลาการให้บริการ)

(4) ตารางสรุปการคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงานที่แสดงผลรวมของคะแนนถ่วงน้ำหนักของทุกกระบวนการ (แบบฟอร์ม 3 ตารางสรุปการคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน ตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการปีงบประมาณ พ.ศ.2551)

##### 2) ประเมินผลจากข้อมูลที่ได้อจากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

##### 3) การสังเกตการณ์

(1) สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ

(2) การบันทึกทะเบียนผู้รับบริการ

(3) การสุ่มจับเวลาการให้บริการ

#### 3.4 มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร (น้ำหนัก : ร้อยละ 10)

##### 3.4.1 ตัวชี้วัดที่ 14 : ร้อยละของเจ้าหน้าที่ผ่านการเรียนรู้ในระบบงาน KM

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

ร้อยละของเจ้าหน้าที่ผ่านการเรียนรู้ในระบบงาน KM หมายถึง ร้อยละของจำนวนข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต้นกำแพง ที่เข้าเรียนรู้ผ่านระบบการจัดการความรู้กรมสรรพากร (KM) และทดสอบบนระบบฯ ผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด เมื่อเทียบกับจำนวนข้าราชการที่ทำงานในหน่วยงาน

สูตรการคำนวณ :

$$\begin{aligned} & \text{ร้อยละของเจ้าหน้าที่ผ่านการเรียนรู้ในระบบงาน KM} \\ & = \frac{\text{จำนวนข้าราชการในหน่วยงานที่เข้าเรียนรู้ผ่านระบบ} \\ & \quad \text{การจัดการความรู้กรมสรรพากร(KM) และทดสอบบนระบบฯ ผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด} \times 100}{\text{จำนวนข้าราชการที่ทำงานในหน่วยงาน}} \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.16 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 14

| ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ                    | เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับ<br>ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการเรียนรู้ในระบบการจัดการความรู้กรมสรรพากร (KM) และทดสอบบนระบบฯ ผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด ต่อจำนวนข้าราชการที่ทำงานในหน่วยงาน |       |       |       |       |
|--|--|-------|-------|-------|-------|
|  | 1  | 2     | 3     | 4     | 5     |
|  | คะแนน  | คะแนน | คะแนน | คะแนน | คะแนน |
| ร้อยละของเจ้าหน้าที่ผ่านการเรียนรู้ในระบบงานKM | 60   | 70    | 80    | 90    | 100   |

โดยที่ :

การประเมินผลตัวชี้วัดนี้ ให้ถือเอาผลของการฝึกอบรมทางไกลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (CD) หลักสูตร “ความรู้ประมวลรัษฎากรสำหรับข้าราชการระดับ 1-7” หมวดที่ 2 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย (คะแนน Post test) ตามหนังสือที่ กค 0721/2761 ลงวันที่ 28 พฤษภาคม 2551 ซึ่งผู้ทดสอบที่เป็นข้าราชการระดับ 3 ถึงระดับ 8 สามารถเข้าทำการทดสอบบนระบบดังกล่าวนี้ได้ตั้งแต่วันที่ 24 กรกฎาคม 2551 เป็นต้นไป

ทั้งนี้ การประเมินจากการทดสอบบนระบบฯ ที่ได้ผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด และได้ประมวลผลจากระบบฯ ดังกล่าว เทียบกับจำนวนข้าราชการตั้งแต่ระดับ 3 ถึงระดับ 8 ที่ทำงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต้นกำแพง

**3.4.2 ตัวชี้วัดที่ 15 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 2 หลักสูตร และไม่น้อยกว่า 7 วันทำการต่อคน**

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 2 หลักสูตรและไม่น้อยกว่า 7 วันทำการต่อคน หมายถึง ร้อยละของจำนวนข้าราชการในหน่วยงานที่ได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 2 หลักสูตรและไม่น้อยกว่า 7 วันทำการ เมื่อเทียบกับจำนวนข้าราชการที่ทำงานอยู่จริงในหน่วยงาน ณ วันสิ้นปีงบประมาณ

สูตรการคำนวณ :

|  |
|--|
| <p>ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า 2 หลักสูตรและไม่น้อยกว่า 7 วันทำการวันทำการต่อคน</p> $= \frac{\text{จำนวนข้าราชการที่ผ่านการอบรมอย่างน้อย 2 หลักสูตรและไม่น้อยกว่า 7 วันทำการในปีงบประมาณ 2551}}{\text{จำนวนข้าราชการทั้งหมดที่มีอัตราบรรจุและทำงานอยู่จริง}}$ |
|--|

ตารางที่ 3.17 เกณฑ์การให้คะแนน ตัวชี้วัดที่ 15

| ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ   | เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับ<br>ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมไม่น้อย<br>กว่า 2 หลักสูตรและไม่น้อยกว่า 7 วันทำการ<br>ต่อจำนวนข้าราชการที่ทำงานในหน่วยงาน |       |       |       |       |
|---|---|-------|-------|-------|-------|
|   | 1   | 2     | 3     | 4     | 5     |
|   | คะแนน   | คะแนน | คะแนน | คะแนน | คะแนน |
| ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรม<br>ไม่น้อยกว่า 2 หลักสูตรและไม่น้อยกว่า 7<br>วันทำการ | 60  | 70    | 80    | 90    | 100   |

**โดยที่ :**

หลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง หลักสูตรการฝึกอบรม ตามที่กรมสรรพากร สรรพากรภาค สรรพากรพื้นที่กำหนดขึ้น และมีการกำหนดเป็นโครงการ มีผู้รับผิดชอบโครงการที่ชัดเจน มีหลักฐานอยู่ในโปรแกรมติดตาม ควบคุม รายงานผลการฝึกอบรมบนระบบเครือข่าย หรือในฐานข้อมูลที่สรรพากรภาค สรรพากรพื้นที่จัดทำขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการอบรมในหน่วยงาน ในชั้นเรียน หรือวิธีการอื่นใดที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ตามวัตถุประสงค์การฝึกอบรม



### 3.5 คำอธิบายแบบท้าย

#### 3.5.1 ตารางและสูตรการคำนวณ

ตารางที่ 3.18 ตารางและสูตรการคำนวณ

| ตัวชี้วัด (i)    | น้ำหนัก<br>(W <sub>i</sub> ) | เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละ<br>ของผลสำเร็จตามเป้าหมายของตัวชี้วัด |    |    |    |     | คะแนน<br>ที่ได้<br>(SM <sub>i</sub> ) | คะแนน<br>ถ่วงน้ำหนัก<br>(W <sub>i</sub> x SM <sub>i</sub> ) |
|------------------|------------------------------|--|----|----|----|-----|---------------------------------------|---|
|                  |                              | 1  | 2  | 3  | 4  | 5   |                                       |   |
| KPI <sub>1</sub> | W <sub>1</sub>               | 60   | 70 | 80 | 90 | 100 | SM <sub>1</sub>                       | (W <sub>1</sub> x SM <sub>1</sub> )                         |
| KPI <sub>2</sub> | W <sub>2</sub>               | 60   | 70 | 80 | 90 | 100 | SM <sub>2</sub>                       | (W <sub>2</sub> x SM <sub>2</sub> )                         |
| .                | .                            | 60   | 70 | 80 | 90 | 100 | .                                     | .   |
| .                | .                            | 60   | 70 | 80 | 90 | 100 | .                                     | .   |
| KPI <sub>i</sub> | W <sub>i</sub>               | 60   | 70 | 80 | 90 | 100 | SM <sub>i</sub>                       | (W <sub>i</sub> x SM <sub>i</sub> )                         |
| $\sum W_i = 1$   |                              |  |    |    |    |     | $\sum (W_i \times SM_i)$              |   |

ผลรวมคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เท่ากับ

$$\frac{\sum (W_i \times SM_i)}{\sum W_i} \quad \text{หรือ} \quad \frac{(W_1 \times SM_1) + (W_2 \times SM_2) + \dots + (W_i \times SM_i)}{W_1 + W_2 + \dots + W_i}$$

โดยที่ :

|            |  |
|------------|--|
| W หมายถึง  | น้ำหนักความสำคัญที่ให้กับตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นจากแผนปฏิบัติการของส่วนราชการและผลรวมของน้ำหนักของทุกตัวชี้วัด เท่ากับ 1 |
| SM หมายถึง | คะแนนที่ได้จากการเทียบกับร้อยละของผลสำเร็จตามเป้าหมายของตัวชี้วัด  |
| i หมายถึง  | ลำดับที่ของตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นตามแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ; 1, 2, ..., i  |

ตารางที่ 3.19 เกณฑ์การให้คะแนน

ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน 1 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

| ระดับคะแนน | เกณฑ์การให้คะแนน             |
|------------|------------------------------|
| 1          | $\sum (W_i \times SM_i) = 1$ |
| 2          | $\sum (W_i \times SM_i) = 2$ |
| 3          | $\sum (W_i \times SM_i) = 3$ |
| 4          | $\sum (W_i \times SM_i) = 4$ |
| 5          | $\sum (W_i \times SM_i) = 5$ |

### 3.5.2 การคำนวณผลการประเมิน

ระดับคะแนนของผลการประเมินในแต่ละระดับ เป็นดังนี้

| ผลการประเมิน                                     | ระดับคะแนนที่ได้รับ |
|--|---------------------|
| 1) มีผลการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับดีเลิศดีเยี่ยม | 5                   |
| 2) มีผลการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับดีมาก          | 4                   |
| 3) มีผลการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับดี             | 3                   |
| 4) มีผลการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับพอใช้          | 2                   |
| 5) มีผลการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับปรับปรุง       | 1                   |

## 4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### 4.1 ประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงประกอบด้วย 2 กลุ่ม ดังนี้

#### 4.1.1 ประชากรที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง

ประกอบด้วย สรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงจำนวน 1 คน นักวิชาการสรรพากรจำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่สรรพากร จำนวน 3 คน ลูกจ้างประจำจำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น 8 คน ศึกษาจากประชากรทั้งหมด

#### 4.1.2 ประชากรที่เป็นประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง

ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษี ระหว่างเดือน มกราคม - มีนาคม 2552 ซึ่งมีจำนวนการยื่นแบบฯ ทั้งสิ้น 3,650 ราย (ข้อมูลจากระบบ TCL และทะเบียนคุมการยื่นแบบฯ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง 2551)

### 4.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยใช้เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้จะถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% โดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ Yamane (1973) (อ้างในชนิษฐา ชุน โป 2545: 31) ซึ่งจะสามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$\text{สูตรที่ใช้คือ } n = \frac{N}{(1 + N(e)^2)}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คำนวณได้ดังต่อไปนี้

$$N = 3,650$$

$$e = 0.05$$

แทนค่าในสูตรข้างต้น

$$n = \frac{3,650}{(1 + 3,650(0.05)^2)}$$

$$= 400 \text{ ราย}$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 400 ราย

### 4.3 วิธีการเลือกตัวอย่าง (Sampling Method)

ในการเลือกตัวอย่างของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเลือกตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากร (Quota sampling) ตามสูตรคำนวณ (กนกทิพย์ พัฒนาพิวพันธ์ 2539: 25) ได้ดังนี้

$$n_1 = \frac{nN_1}{N}$$

โดยที่  $n_1$  = จำนวนหน่วยตัวอย่างที่จะสุ่มจากแต่ละกลุ่ม

$n$  = จำนวนของหน่วยตัวอย่างที่ต้องการทั้งหมด

$N$  = จำนวนของประชากรทั้งหมด

$N_1$  = จำนวนประชากรของแต่ละกลุ่ม

ตารางที่ 3.20 ขนาดกลุ่มตัวอย่างผู้เสียหายจำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการ

| สถานภาพของ<br>ผู้รับบริการ | จำนวนประชากร<br>(ราย) | การคำนวณ<br>$n_1 = \frac{nN_1}{N}$  | ขนาดกลุ่มตัวอย่าง<br>(ราย) |
|----------------------------|-----------------------|-------------------------------------|----------------------------|
| บุคคลธรรมดา                | 3,256                 | $400 \times 3,256 / 3,650 = 356.82$ | 356                        |
| คณะบุคคล                   | 52                    | $400 \times 52 / 3,650 = 5.69$      | 6                          |
| บริษัทจำกัด                | 188                   | $400 \times 188 / 3,650 = 20.60$    | 21                         |
| ห้างหุ้นส่วนจำกัด          | 154                   | $400 \times 154 / 3,650 = 16.88$    | 17                         |
| รวม                        | 3,650                 |                                     | 400                        |

จากการคำนวณสัดส่วนตามตารางจะเห็นว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคคลธรรมดา จำนวน 356 ราย กลุ่มตัวอย่างที่เป็นคณะบุคคลจำนวน 6 ราย กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบริษัทจำกัด จำนวน 21 ราย และ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 17 ราย

## 5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Instrument of the Research )

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และแบบสอบถาม(Questionnaire) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**5.1 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง** โดยแนวการสัมภาษณ์ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และการพัฒนาองค์กร รวมทั้งปัญหาการดำเนินงาน ตลอดจนแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต้นกำแพง

**5.2 แบบสอบถามสำหรับ ประชาชนผู้รับบริการ** ที่มาติดต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต้นกำแพง แบ่งเป็น 4 ตอน โดยคำถามมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิดและปลายปิด (open-ended and close-ended question) ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (closed-end question) ที่มีคำตอบให้เลือก (check list) เพียง 1 คำตอบจากหลายคำตอบ

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต้นกำแพง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีเกณฑ์ในการให้คะแนน ตามเกณฑ์ของ เบสท์ (Best 1986 : 182 อ้างถึงใน สุรัตน์ จันทรศรี 2546: 53) ดังนี้

ตารางที่ 3.21 เกณฑ์ในการให้คะแนน

| ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ | น้ำหนักคะแนน | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------|--------|--------------|------------------|
| 4.51 – 5.00 | 85     | 5            | มากที่สุด        |
| 3.51 – 4.50 | 80     | 4            | มาก              |
| 2.51 – 3.50 | 75     | 3            | ปานกลาง          |
| 1.51 – 2.50 | 70     | 2            | น้อย             |
| 1.00 – 1.50 | 65     | 1            | น้อยที่สุด       |

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพง

**ตอนที่ 4** เป็นข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพง

### 5.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

**5.3.1 การทดสอบหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)** ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างแบบสอบถามและปรับปรุงสำนวนภาษาที่ใช้ให้ชัดเจนเหมาะสม ครอบคลุมเนื้อหาในการวิจัย

**5.3.2 การทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability)** โดยนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทดลองสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน และนำข้อมูลตามแบบสอบถามที่ได้คำนวณหาความเชื่อมั่น โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามเท่ากับ .9171 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ สามารถนำไปใช้กับกลุ่มประชากรได้ ค่าสัมประสิทธิ์ที่ยอมรับได้ตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (ปัญญา ภมรพล 2545:

## 6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่สำคัญ 2 แหล่งคือ

**6.1 ข้อมูลทุติยภูมิ** ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับ สถิติผลการจัดเก็บภาษี รายงานการใช้ไฟฟ้า รายงานการสำรวจผู้ประกอบการ รายงานการกำกับดูแลผู้เสียภาษี รายงานการจดทะเบียนและการแจ้งเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม ข้อมูลการขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร รายงานการคืนเงินภาษีอากร รายงานการเร่งรัดหนี้ภาษีอากร โดยรวบรวมจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพง สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 และระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร

**6.2 ข้อมูลปฐมภูมิ** ได้แก่ การเก็บข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม กล่าวคือ ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆของผู้รับบริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ประชาชนที่มารับบริการจาก สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

## 7. การวิเคราะห์ข้อมูล

### 7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาจัดทำ ดังนี้

7.1.1 การตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถาม(Checking)

7.1.2 การลงรหัส(Coding) นำคำตอบจากแบบสอบถามที่ตรวจสอบถูกต้อง เรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้แล้วล่วงหน้าเพื่อเตรียมบันทึกรหัสดังกล่าวใน เครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

7.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (*Descriptive Statistic*) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลทั้งหมดในแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation=SD)

2) สถิติเชิงอนุมาน (*Inferential Statistic*) เพื่อใช้สรุปอ้างอิงไปยังประชากร โดยใช้การทดสอบค่า t (t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA)

## 7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

โดยผู้วิจัยจะใช้ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยนำรายงาน การสรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่างๆมาวิเคราะห์ และใช้กรอบแนวคิดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2551 พร้อมทั้งนำแนวคิด หลักการข้อเสนอแนะและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง มาวิเคราะห์ เพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จขององค์กรที่จะต้องครอบคลุมทั้ง 4 มิติ ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตลอดจนชี้ให้เห็นถึงปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง โดยเป็นการประเมินผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 และการประเมิน ผลการดำเนินงานครั้งนี้ ได้ประเมิน โดยใช้ตัวแบบการประเมินผลตาม กรอบการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ของส่วนราชการประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2551 ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยมีรายละเอียดของตัวชี้วัดแต่ละด้าน ดังนี้

#### 1. ด้านประสิทธิผล

1.1 จำนวนภาษีสรรพากรที่สามารถจัดเก็บได้

การสำรวจผู้ประกอบการให้เข้ามาสู่ระบบ ได้แก่

1.2 ร้อยละของจำนวนผู้เสียภาษีรายใหม่ที่นำเข้าสู่ระบบเทียบกับเป้าหมาย

1.3 ร้อยละของการบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจฯตามกำหนดเวลา

1.4 ร้อยละของการบันทึกความเห็นบนระบบสำรวจฯ ตามกำหนดเวลา

การกำกับดูแลผู้เสียภาษีของทีมกำกับดูแลพิเศษ (ทีม ส) ได้แก่

1.5 ร้อยละของผู้ประกอบการที่ติดตามบนระบบกำกับดูแลพิเศษเทียบกับเป้าหมาย

1.6 ร้อยละของผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ได้รับ

คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีหรือรายงานแสดงรายได้และรายจ่าย ณ สถานประกอบการ

1.7 ระดับความสำเร็จของร้อยละการคืนภาษีภายในกำหนดเวลา

1.8 ร้อยละของการเร่งรัด ลด และจำหน่ายหนี้ภาษีอากร

#### 2. ด้านคุณภาพการให้บริการ

การเสริมสร้างธรรมาภิบาล ได้แก่

2.1 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

2.2 ระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่

2.3 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### 3. ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

- 3.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานด้านไฟฟ้า
- 3.2 ระดับความสำเร็จการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

### 4. ด้านการพัฒนาองค์กร

- 4.1 ร้อยละของเจ้าหน้าที่ผ่านการเรียนรู้ในระบบงาน KM
- 4.2 ร้อยละของเจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 2 หลักสูตรและไม่น้อยกว่า 7

วันทำการ

การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง แบ่งออกเป็น 4 มิติ รวม 15 ตัวชี้วัด ซึ่งข้อมูลที่ได้ส่วนใหญ่มาจากงานวิจัย เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง แผนปฏิบัติราชการสำนักงานสรรพากรภาคและพื้นที่ รายงานสรุปผลการจัดเก็บภาษี ในแต่ละเดือน รายงานการคืนเงินภาษี รายงานการเร่งรัดและติดตามหนี้ภาษีอากร รายงานการระดมเงินภาษี บัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร รายงานการจดทะเบียนและแจ้งการเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวนการกำกับดูแลผู้เสียภาษีของทีมกำกับดูแล พิเศษ รายงานสรุปผลการสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ อีกทั้งมีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง เพื่อให้ทราบข้อมูลในส่วนของปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน ตลอดจนข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายตามลำดับ ดังนี้

## 1. การวิเคราะห์ข้อมูลในมิติด้านประสิทธิภาพ

### 1.1 ตัวชี้วัดที่ 1 (KPI<sub>1</sub>) จำนวนภาษีสรรพากรที่สามารถจัดเก็บได้ (ล้านบาท)

ตารางที่ 4.1 จำนวนภาษีสรรพากรที่สามารถจัดเก็บได้ (ล้านบาท)

| เดือนที่จัดเก็บ            | หน่วยวัด | เป้าหมาย | ผลที่ได้ | ร้อยละผลต่าง | ร้อยละที่จัดเก็บได้เทียบกับเป้าหมาย |
|----------------------------|----------|----------|----------|--------------|-------------------------------------|
| ปีงบประมาณ 2551 ต.ค.- ก.ย. |          |          |          |              |                                     |
| ตุลาคม                     | ล้านบาท  | 10.080   | 8.662    | -14.07       | 85.93                               |
| พฤศจิกายน                  |          | 10.266   | 10.123   | -1.39        | 98.61                               |
| ธันวาคม                    |          | 10.146   | 11.085   | 9.25         | 109.25                              |
| มกราคม                     |          | 11.469   | 13.941   | 21.55        | 121.55                              |
| กุมภาพันธ์                 |          | 9.285    | 10.508   | 13.17        | 113.17                              |
| มีนาคม                     |          | 14.179   | 15.239   | 7.48         | 107.48                              |
| เมษายน                     |          | 11.737   | 11.357   | -3.24        | 96.76                               |
| พฤษภาคม                    |          | 20.636   | 20.317   | -1.55        | 98.45                               |
| มิถุนายน                   |          | 8.877    | 9.144    | 3.01         | 103.01                              |
| กรกฎาคม                    |          | 10.204   | 10.607   | 3.95         | 103.95                              |
| สิงหาคม                    |          | 14.624   | 16.063   | 9.84         | 109.84                              |
| กันยายน                    |          | 12.234   | 13.109   | 7.15         | 107.15                              |
| รวม                        |          | 143.737  | 150.155  | 4.47         | 104.47                              |

จากตารางที่ 4.1 ที่มาของตัวชี้วัดด้าน จำนวนภาษีสรรพากรที่สามารถจัดเก็บได้เทียบกับประมาณการ นี้ เป็นการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้บริหารจัดการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงประจำปีงบประมาณ 2551 ซึ่งตัวชี้วัดนี้ถือเป็นเป้าหมายที่สำคัญเป็นลำดับแรกของการดำเนินงานในส่วน นราชการกรมสรรพากร จากตารางแสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ 2551 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง สามารถจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย 8 เดือน และไม่เกินไปตามเป้าหมาย 4 เดือน โดยมีรายละเอียดดังนี้



8) เดือนกันยายน ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 12.234 ล้านบาท การดำเนินงานพบว่าสามารถจัดเก็บภาษีได้ 13.109 ล้านบาท ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดสูงกว่าเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 7.15 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถจัดเก็บได้ร้อยละ 107.15 ซึ่งถือว่าผ่านเป้าหมาย เนื่องจากสามารถจัดเก็บภาษีได้เกินกว่าเป้าหมายที่กำหนด

### 1.1.2 เดือนที่ไม่สามารถจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย คือ

1) เดือนตุลาคม ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 10.080 ล้านบาท การดำเนินงานพบว่าสามารถจัดเก็บภาษีได้ 8.662 ล้านบาท ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดต่ำกว่าเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ -14.07 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถจัดเก็บได้ร้อยละ 85.93 ซึ่งถือว่าไม่ผ่านเป้าหมาย เนื่องจากไม่สามารถจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

2) เดือนพฤศจิกายน ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 10.266 ล้านบาท การดำเนินงานพบว่าสามารถจัดเก็บภาษีได้ 10.123 ล้านบาท ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดต่ำกว่าเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ -1.39 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถจัดเก็บได้ร้อยละ 98.61 ซึ่งถือว่าไม่ผ่านเป้าหมาย เนื่องจากไม่สามารถจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

3) เดือนเมษายน ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 11.737 ล้านบาท การดำเนินงานพบว่าสามารถจัดเก็บภาษีได้ 11.357 ล้านบาท ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดต่ำกว่าเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ -3.24 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถจัดเก็บได้ร้อยละ 96.76 ซึ่งถือว่าไม่ผ่านเป้าหมาย เนื่องจากไม่สามารถจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

4) เดือนพฤษภาคม ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 20.636 ล้านบาท การดำเนินงานพบว่าสามารถจัดเก็บภาษีได้ 20.317 ล้านบาท ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดต่ำกว่าเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ -1.55 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถจัดเก็บได้ร้อยละ 98.45 ซึ่งถือว่าไม่ผ่านเป้าหมาย เนื่องจากไม่สามารถจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

เมื่อสรุปผลการจัดเก็บภาษีโดยรวมทั้งปีงบประมาณแล้วสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงสามารถจัดเก็บภาษีได้ 150.155 ล้านบาท จากเป้าหมาย 143.737 ล้านบาท คิดเป็นผลต่างที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.47 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถจัดเก็บได้ร้อยละ 104.47

## 1.2 ตัวชี้วัดที่ 2 (KPI<sub>2</sub>) ร้อยละของจำนวนผู้เสียภาษีรายใหม่ที่นำเข้าสู่ระบบเทียบกับเป้าหมาย

ตารางที่ 4.2 ร้อยละของจำนวนผู้เสียภาษีรายใหม่ที่นำเข้าสู่ระบบเทียบกับเป้าหมาย

| เดือนที่สำรวจ              | หน่วยวัด | เป้าหมาย | ผลที่ได้ | ร้อยละผลต่าง | ร้อยละที่สำรวจได้เทียบกับเป้าหมาย |
|----------------------------|----------|----------|----------|--------------|-----------------------------------|
| ปีงบประมาณ 2551 ต.ค.- ก.ย. |          |          |          |              |                                   |
| ตุลาคม                     | ราย      | 30       | 16       | -46.67       | 53.33                             |
| พฤศจิกายน                  |          | 30       | 10       | -66.67       | 33.33                             |
| ธันวาคม                    |          | 30       | 35       | 16.67        | 116.67                            |
| มกราคม                     |          | 30       | 28       | -6.67        | 93.33                             |
| กุมภาพันธ์                 |          | 30       | 30       | 0.00         | 100                               |
| มีนาคม                     |          | 30       | 17       | -43.33       | 56.67                             |
| เมษายน                     |          | 30       | 7        | -76.67       | 23.33                             |
| พฤษภาคม                    |          | 25       | 23       | -8.00        | 92.00                             |
| มิถุนายน                   |          | 25       | 24       | -4.00        | 96.00                             |
| กรกฎาคม                    |          | 10       | 11       | 10.00        | 110                               |
| สิงหาคม                    |          | 10       | 24       | 140          | 240                               |
| กันยายน                    |          | 20       | 53       | 165          | 265                               |
| รวม                        |          | 300      | 278      | -7.33        | 92.67                             |

จากตารางที่ 4.2 ที่มาของตัวชี้วัดด้านการสำรวจผู้เสียภาษีรายใหม่ที่นำเข้าสู่ระบบเทียบกับเป้าหมาย นี้ เป็นการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขา สันกำแพง ที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ดำเนินการด้านการสำรวจแหล่งภาษีอากร ในการนำผู้ประกอบการให้เข้ามาสู่ระบบให้ถูกต้อง ซึ่งตัวชี้วัดนี้ถือเป็นเป้าหมายที่สำคัญ อย่างหนึ่งตาม นโยบายของกรมสรรพากร ในการบริหารจัดการเก็บภาษีให้เกิดความทั่วถึงและเป็นธรรม จากตารางแสดงให้เห็นว่า ในปีงบประมาณ 2551 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพงสามารถ สำรวจผู้ประกอบการรายใหม่ให้เข้ามาสู่ระบบ ได้ตามเป้าหมาย 5 เดือน และไม่เกินไปตามเป้าหมาย 7 เดือน โดยมีรายละเอียดดังนี้







7) เดือนมิถุนายน ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 25 ราย การดำเนินงานพบว่าสามารถสำรวจผู้ประกอบการรายใหม่ได้ 24 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดต่ำกว่าเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ -4.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถสำรวจผู้ประกอบการรายใหม่ได้ร้อยละ 96.00 ซึ่งถือว่าไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากไม่สามารถสำรวจผู้ประกอบการรายใหม่ให้เข้ามาสู่ระบบได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

เมื่อสรุปผลการสำรวจและติดตามผู้ประกอบการรายใหม่ให้เข้ามาสู่ระบบ โดยรวมทั้งปีงบประมาณแล้วสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงสามารถสำรวจผู้ประกอบการรายใหม่ได้ 278 ราย จากเป้าหมาย ทั้งหมด 300 ราย คิดเป็นผลต่างร้อยละ -7.33 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถสำรวจและติดตามผู้ประกอบการรายใหม่ได้ร้อยละ 92.67

**1.3 ตัวชี้วัดที่ 3 (KPI<sub>3</sub>)** ร้อยละของการบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจฯตามกำหนดเวลา

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของการบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจฯตามกำหนดเวลา

| เดือนที่บันทึก<br>ปีงบประมาณ<br>2551 ต.ค.- ก.ย. | หน่วยวัด | เป้าหมาย | ผลที่ได้ | ร้อยละ<br>ผลต่าง | ร้อยละที่บันทึก<br>แบบตามกำหนด<br>เทียบกับเป้าหมาย |
|---|----------|----------|----------|------------------|--|
| ตุลาคม  | ราย      | 18       | 18       | 0.00             | 100  |
| พฤศจิกายน                                       |          | 14       | 14       | 0.00             | 100  |
| ธันวาคม   |          | 40       | 40       | 0.00             | 100  |
| มกราคม  |          | 28       | 28       | 0.00             | 100  |
| กุมภาพันธ์                                      |          | 30       | 30       | 0.00             | 100  |
| มีนาคม  |          | 18       | 18       | 0.00             | 100  |
| เมษายน  |          | 10       | 10       | 0.00             | 100  |
| พฤษภาคม   |          | 24       | 24       | 0.00             | 100  |
| มิถุนายน  |          | 26       | 26       | 0.00             | 100  |
| กรกฎาคม   |          | 14       | 14       | 0.00             | 100  |
| สิงหาคม   |          | 24       | 24       | 0.00             | 100  |
| กันยายน   |          | 53       | 53       | 0.00             | 100  |
| รวม   |          | 299      | 299      | 0.00             | 100  |

จากตารางที่ 4.3 ที่มาของตัวชี้วัดด้าน การบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจฯตาม กำหนดเวลานี้ เป็นการดำเนินการตาม ระเบียบกรมสรรพากรเรื่องแนวทางปฏิบัติการบันทึกข้อมูล บนระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ ที่ใช้เป็นตัวชี้วัดการดำเนินการ ด้านการสำรวจ ผู้ประกอบการ ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามเวลาที่กำหนด

จากตารางแสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ 2551 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพงบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจฯได้ตามกำหนดเวลาทั้ง 12 เดือน มีรายละเอียดดังนี้

1) เดือนตุลาคม ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 18 ราย การดำเนินงานพบว่า สามารถบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจได้ตามกำหนดเวลา 18 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจาก เป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 0.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถบันทึกแบบสำรวจได้ตาม กำหนดเวลาร้อยละ 100.00 ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากสามารถบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจได้เท่ากับเป้าหมายที่กำหนด

2) เดือนพฤศจิกายน ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 14 ราย การดำเนินงานพบว่า สามารถบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจได้ตามกำหนดเวลา 14 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจาก เป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 0.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถบันทึกแบบสำรวจได้ตาม กำหนดเวลาร้อยละ 100.00 ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากสามารถบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจได้เท่ากับเป้าหมายที่กำหนด

3) เดือนธันวาคม ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 40 ราย การดำเนินงานพบว่า สามารถบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจได้ตามกำหนดเวลา 40 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจาก เป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 0.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถบันทึกแบบสำรวจได้ตาม กำหนดเวลาร้อยละ 100.00 ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเป้าหมาย

4) เดือนมกราคม ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 28 ราย การดำเนินงานพบว่า สามารถบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจได้ตามกำหนดเวลา 28 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจาก เป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 0.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถบันทึกแบบสำรวจได้ตาม กำหนดเวลาร้อยละ 100.00 ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากสามารถบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจได้เท่ากับเป้าหมายที่กำหนด

5) เดือนกุมภาพันธ์ ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 30 ราย การดำเนินงานพบว่า สามารถบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจได้ตามกำหนดเวลา 30 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจาก เป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 0.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถบันทึกแบบสำรวจได้ตาม กำหนดเวลาร้อยละ 100.00 ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากสามารถบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจได้เท่ากับเป้าหมายที่กำหนด



12) เดือนกันยายน ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 53 ราย การดำเนินงานพบว่าสามารถบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจได้ตามกำหนดเวลา 53 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 0.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถบันทึกแบบสำรวจได้ตามกำหนดเวลาร้อยละ 100.00 ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากสามารถบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจได้เท่ากับเป้าหมายที่กำหนด

เมื่อสรุปผลการบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบรวมทั้งปีงบประมาณแล้วสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงสามารถบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบฯได้ตามกำหนดเวลา 299 ราย จากเป้าหมายทั้งหมด 299 ราย คิดเป็นผลต่างร้อยละ 0.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบฯได้ตามกำหนดเวลาร้อยละ 100.00

**1.4 ตัวชี้วัดที่ 4 (KPI<sub>4</sub>)** ร้อยละของการบันทึกความเห็นบนระบบสำรวจฯ ตามกำหนดเวลา

ตารางที่ 4.4 ร้อยละของการบันทึกความเห็นบนระบบสำรวจฯ ตามกำหนดเวลา

| เดือนที่บันทึก<br>ปีงบประมาณ<br>2551 ต.ค.- ก.ย. | หน่วยวัด | เป้าหมาย | ผลที่ได้ | ร้อยละ<br>ผลต่าง | ร้อยละที่บันทึก<br>ตามกำหนดเทียบ<br>กับเป้าหมาย |
|---|----------|----------|----------|------------------|---|
| ตุลาคม  | ราย      | 18       | 18       | 0.00             | 100   |
| พฤศจิกายน                                       |          | 14       | 14       | 0.00             | 100   |
| ธันวาคม   |          | 40       | 40       | 0.00             | 100   |
| มกราคม  |          | 28       | 28       | 0.00             | 100   |
| กุมภาพันธ์                                      |          | 30       | 30       | 0.00             | 100   |
| มีนาคม  |          | 18       | 18       | 0.00             | 100   |
| เมษายน  |          | 10       | 10       | 0.00             | 100   |
| พฤษภาคม   |          | 24       | 24       | 0.00             | 100   |
| มิถุนายน  |          | 26       | 26       | 0.00             | 100   |
| กรกฎาคม   |          | 14       | 14       | 0.00             | 100   |
| สิงหาคม   |          | 24       | 24       | 0.00             | 100   |
| กันยายน   |          | 53       | 53       | 0.00             | 100   |
| รวม   |          | 299      | 299      | 0.00             | 100   |

จากตารางที่ 4.4 ที่มาของตัวชี้วัดด้าน การบันทึก ความเห็น บนระบบสำรวจฯตาม กำหนดเวลานี้ เป็นการดำเนินการตามระเบียบกรมสรรพากรเรื่องแนวทางปฏิบัติการบันทึกข้อมูล บนระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ ที่ใช้เป็นตัวชี้วัดการดำเนินการด้านการสำรวจ จ ผู้ประกอบการ ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามเวลาที่กำหนด

จากตารางแสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ 2551 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ล้นเกล้าฯสามารถ บันทึกความเห็น บนระบบสำรวจฯตามกำหนดเวลา ได้ทั้ง 12 เดือน โดยมี รายละเอียดดังนี้

1) เดือนตุลาคม ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 18 ราย การดำเนินงานพบว่า สามารถบันทึกความเห็น บนระบบสำรวจได้ตามกำหนดเวลา 18 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมาย คิดเป็นร้อยละ 0.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถบันทึกความเห็นได้ตามกำหนดเวลาร้อยละ 100.00 ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากสามารถบันทึกความเห็นบนระบบสำรวจได้ภายใน กำหนดเวลาทุกรายเท่ากับเป้าหมายที่กำหนด

2) เดือนพฤศจิกายน ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 14 ราย การดำเนินงานพบว่า สามารถบันทึกความเห็น บนระบบสำรวจได้ตามกำหนดเวลา 14 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมาย คิดเป็นร้อยละ 0.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถบันทึกความเห็นได้ตามกำหนดเวลาร้อยละ 100.00 ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากสามารถบันทึกความเห็นบนระบบสำรวจได้ภายใน กำหนดเวลาทุกรายเท่ากับเป้าหมายที่กำหนด

3) เดือนธันวาคม ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 40 ราย การดำเนินงานพบว่า สามารถบันทึกความเห็น บนระบบสำรวจได้ตามกำหนดเวลา 40 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมาย คิดเป็นร้อยละ 0.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถบันทึกความเห็นได้ตามกำหนดเวลาร้อยละ 100.00 ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากสามารถบันทึกความเห็นบนระบบสำรวจได้ภายใน กำหนดเวลาทุกรายเท่ากับเป้าหมายที่กำหนด

4) เดือนมกราคม ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 28 ราย การดำเนินงานพบว่า สามารถบันทึกความเห็น บนระบบสำรวจได้ตามกำหนดเวลา 28 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมาย คิดเป็นร้อยละ 0.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถบันทึกความเห็นได้ตามกำหนดเวลาร้อยละ 100.00 ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากสามารถบันทึกความเห็นบนระบบสำรวจได้ภายใน กำหนดเวลาทุกรายเท่ากับเป้าหมายที่กำหนด

5) เดือนกุมภาพันธ์ ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 30 ราย การดำเนินงานพบว่า สามารถบันทึกความเห็น บนระบบสำรวจได้ตามกำหนดเวลา 30 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมาย คิดเป็นร้อยละ 0.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถบันทึกความเห็นได้ตามกำหนดเวลาร้อยละ



100.00 ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากสามารถบันทึกความเห็นบนระบบสำรวจได้ภายในกำหนดเวลาทุกรายเท่ากับเป้าหมายที่กำหนด

12) เดือนกันยายน ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 53 ราย การดำเนินงานพบว่าสามารถบันทึกความเห็น บนระบบสำรวจได้ตามกำหนดเวลา 53 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 0.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถบันทึกความเห็นได้ตามกำหนดเวลาร้อยละ 100.00 ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากสามารถบันทึกความเห็นบนระบบสำรวจได้ภายในกำหนดเวลาทุกรายเท่ากับเป้าหมายที่กำหนด

เมื่อสรุปผลการบันทึกความเห็นบนระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบรวมทั้งปีงบประมาณแล้วสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงสามารถบันทึกความเห็น บนระบบสำรวจได้ตามกำหนดเวลา 299 ราย จากเป้าหมาย ทั้งหมด 299 ราย คิดเป็นผลต่างร้อยละ 0.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจได้ตามกำหนดเวลาร้อยละ 100.00

1.5 ตัวชี้วัดที่ 5 (KPI<sub>5</sub>) ร้อยละของการกำกับดูแลผู้เสียหายของทีมกำกับดูแลพิเศษ (ทีม ส) เทียบกับเป้าหมาย

ตารางที่ 4.5 ร้อยละของการกำกับดูแลผู้เสียหายของทีมกำกับดูแลพิเศษ (ทีม ส)

| เดือนที่กำกับฯ                | หน่วยวัด | เป้าหมาย | ผลที่ได้ | ร้อยละ<br>ผลต่าง | ร้อยละที่กำกับฯ<br>เทียบกับ<br>เป้าหมาย |
|-------------------------------|----------|----------|----------|------------------|---|
| ปีงบประมาณ<br>2551 ต.ค.- ก.ย. |          |          |          |                  |   |
| ตุลาคม                        | ราย      | 0        | 0        | 0                | 0                                       |
| พฤศจิกายน                     |          | 0        | 0        | 0                | 0                                       |
| ธันวาคม                       |          | 12       | 12       | 0.00             | 100                                     |
| มกราคม                        |          | 12       | 12       | 0.00             | 100                                     |
| กุมภาพันธ์                    |          | 10       | 10       | 0.00             | 100                                     |
| มีนาคม                        |          | 6        | 6        | 0.00             | 100                                     |
| เมษายน                        |          | 12       | 12       | 0.00             | 100                                     |
| พฤษภาคม                       |          | 12       | 12       | 0.00             | 100                                     |
| มิถุนายน                      |          | 12       | 12       | 0.00             | 100                                     |
| กรกฎาคม                       |          | 10       | 10       | 0.00             | 100                                     |
| สิงหาคม                       |          | 10       | 10       | 0.00             | 100                                     |
| กันยายน                       |          | 4        | 4        | 0.00             | 100                                     |
| รวม                           |          | 100      | 100      | 0.00             | 100                                     |

จากตารางที่ 4.5 ที่มาของตัวชี้วัดด้าน การติดตามบนระบบกำกับเทียบกับเป้าหมาย นี้ เป็นการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ติดตามผู้ประกอบการบนระบบกำกับดูแลพิเศษ ตามระเบียบการกำกับดูแล ผู้เสียหายรายกลางและรายย่อย ซึ่งตัวชี้วัดนี้เป็นเป้าหมายในการดำเนินงานที่เกิดขึ้นใหม่และเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งของการดำเนินงานในส่วนราชการกรมสรรพากรระดับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ต้องปฏิบัติในปีงบประมาณ 2551 เป็นต้นไป จากตารางแสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ 2551 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงสามารถ ติดตามกำกับดูแลผู้เสียหาย เป็นไปตามเป้าหมาย ทั้ง 10 เดือน (เดือน ตุลาคม – พฤศจิกายน 2550 ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ) โดยมีรายละเอียดดังนี้





8) เดือนกรกฎาคม ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 10 ราย การดำเนินงานพบว่า สามารถติดตามกำกับดูแลผู้เสียหายได้ 10 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 0.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถติดตามกำกับดูแลผู้เสียหายได้ร้อยละ 100.00 ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากสามารถออกติดตามกำกับดูแลผู้เสียหายได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

9) เดือนสิงหาคม ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 10 ราย การดำเนินงานพบว่า สามารถติดตามกำกับดูแลผู้เสียหายได้ 10 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 0.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถติดตามกำกับดูแลผู้เสียหายได้ร้อยละ 100.00 ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากสามารถออกติดตามกำกับดูแลผู้เสียหายได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

10) เดือนกันยายน ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 4 ราย การดำเนินงานพบว่า สามารถติดตามกำกับดูแลผู้เสียหายได้ 4 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 0.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถติดตามกำกับดูแลผู้เสียหายได้ร้อยละ 100.00 ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากสามารถออกติดตามกำกับดูแลผู้เสียหายได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

เมื่อสรุปผลการติดตามและกำกับดูแลผู้เสียหายโดยรวมทั้งปีงบประมาณแล้วสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงสามารถติดตามและกำกับดูแลผู้เสียหายได้ 100 ราย จากเป้าหมายทั้งหมด 100 ราย คิดเป็นผลต่างร้อยละ 0.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถติดตามและกำกับดูแลผู้เสียหายได้ร้อยละ 100.00

**1.6 ตัวชี้วัดที่ 6 (KPI) ร้อยละของผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีหรือรายงานแสดงรายได้และรายจ่าย ณ สถานประกอบการ**

ตารางที่ 4.6 ร้อยละของผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีหรือรายงานแสดงรายได้และรายจ่าย ณ สถานประกอบการ

| เดือนที่แนะนำ<br>ปีงบประมาณ<br>2551 ต.ค.- ก.ย. | หน่วยวัด | เป้าหมาย | ผลที่ได้ | ร้อยละ<br>ผลต่าง | ร้อยละที่แนะนำ<br>เทียบกับ เป้าหมาย |
|--|----------|----------|----------|------------------|-------------------------------------|
| ตุลาคม   | ราย      | 0        | 0        | 0                | 0                                   |
| พฤศจิกายน                                      |          | 0        | 0        | 0                | 0                                   |
| ธันวาคม  |          | 12       | 4        | -66.67           | 33.33                               |
| มกราคม   |          | 12       | 2        | -83.33           | 16.67                               |
| กุมภาพันธ์                                     |          | 10       | 3        | -70.00           | 30                                  |
| มีนาคม   |          | 6        | 4        | -33.33           | 66.67                               |
| เมษายน   |          | 12       | 6        | -50.00           | 50                                  |
| พฤษภาคม  |          | 12       | 2        | -83.33           | 16.67                               |
| มิถุนายน                                       |          | 12       | 3        | -75.00           | 25                                  |
| กรกฎาคม  |          | 10       | 4        | -60.00           | 40                                  |
| สิงหาคม  |          | 10       | 3        | -70.00           | 30                                  |
| กันยายน  |          | 4        | 3        | -25.00           | 75                                  |
| รวม  |          | 100      | 34       | -66.00           | 34                                  |

จากตารางที่ 4.6 ที่มาของตัวชี้วัดด้าน การแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีหรือรายงานแสดงรายได้และรายจ่าย ณ สถานประกอบการ ให้กับผู้ประกอบการที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา นี้ เป็นการดำเนินการตามแผนการกับดูแลผู้เสียภาษีและระบุว่าด้วยการจัดทำบัญชีรายรับ รายจ่าย ณ สถานประกอบการของผู้ประกอบการบุคคลธรรมดาไม่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งตัวชี้วัดนี้เป็นเป้าหมายในการดำเนินงานที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ใช้เป็นตัวชี้วัดการดำเนินงานตามแนวทางปฏิบัติของกรมสรรพากร และ ถือเป็นภารกิจ อย่างหนึ่ง ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่

สาขาจะต้องดำเนินการชี้แจงให้คำแนะนำแก่ผู้เสียหาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติถูกต้องในเรื่องการจัดทำบัญชีรายรับ รายจ่าย ในการประกอบกิจการของตนเอง จากตารางแสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ 2551 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงสามารถ ให้คำแนะนำผู้ประกอบการที่ออกติดตามกำกับดูแลยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดทั้ง 10 เดือน (เดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2550 ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) เดือนธันวาคม ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 12 ราย การดำเนินงานพบว่าสามารถให้คำแนะนำผู้ประกอบการได้ 4 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ -66.67 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถให้คำแนะนำผู้ประกอบการได้ร้อยละ 33.33 ซึ่งถือว่าไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากไม่สามารถแนะนำผู้ประกอบการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

2) เดือนมกราคม ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 12 ราย การดำเนินงานพบว่าสามารถให้คำแนะนำผู้ประกอบการได้ 2 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ -83.33 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถให้คำแนะนำผู้ประกอบการได้ร้อยละ 16.67 ซึ่งถือว่าไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากไม่สามารถแนะนำผู้ประกอบการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

3) เดือนกุมภาพันธ์ ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 10 ราย การดำเนินงานพบว่าสามารถให้คำแนะนำผู้ประกอบการได้ 3 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ -70.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถให้คำแนะนำผู้ประกอบการได้ร้อยละ 30 ซึ่งถือว่าไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากไม่สามารถแนะนำผู้ประกอบการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

4) เดือนมีนาคม ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 6 ราย การดำเนินงานพบว่าสามารถให้คำแนะนำผู้ประกอบการได้ 4 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ -33.33 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถให้คำแนะนำผู้ประกอบการได้ร้อยละ 66.67 ซึ่งถือว่าไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากไม่สามารถแนะนำผู้ประกอบการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

5) เดือนเมษายน ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 12 ราย การดำเนินงานพบว่าสามารถให้คำแนะนำผู้ประกอบการได้ 6 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ -50.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถให้คำแนะนำผู้ประกอบการได้ร้อยละ 50.00 ซึ่งถือว่าไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากไม่สามารถแนะนำผู้ประกอบการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

6) เดือนพฤษภาคม ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 12 ราย การดำเนินงานพบว่าสามารถให้คำแนะนำผู้ประกอบการได้ 2 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ -83.33 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถให้คำแนะนำผู้ประกอบการได้ร้อยละ 16.67 ซึ่งถือว่าไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากไม่สามารถแนะนำผู้ประกอบการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

7) เดือนมิถุนายน ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 12 ราย การดำเนินงานพบว่า สามารถให้คำแนะนำผู้ประกอบการได้ 3 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ -75.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถให้คำแนะนำผู้ประกอบการได้ร้อยละ 25.00 ซึ่งถือว่าไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากไม่สามารถแนะนำผู้ประกอบการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

8) เดือนกรกฎาคม ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 10 ราย การดำเนินงานพบว่า สามารถให้คำแนะนำผู้ประกอบการได้ 4 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ -60.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถให้คำแนะนำผู้ประกอบการได้ร้อยละ 40.00 ซึ่งถือว่าไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากไม่สามารถแนะนำผู้ประกอบการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

9) เดือนสิงหาคม ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 10 ราย การดำเนินงานพบว่า สามารถให้คำแนะนำผู้ประกอบการได้ 3 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ -70.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถให้คำแนะนำผู้ประกอบการได้ร้อยละ 30.00 ซึ่งถือว่าไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากไม่สามารถแนะนำผู้ประกอบการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

10) เดือนกันยายน ได้กำหนดเป้าหมายไว้ที่ 4 ราย การดำเนินงานพบว่า สามารถให้คำแนะนำผู้ประกอบการได้ 3 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ -25.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถให้คำแนะนำผู้ประกอบการได้ร้อยละ 75.00 ซึ่งถือว่าไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากไม่สามารถแนะนำผู้ประกอบการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

เมื่อสรุปผลการ ให้คำแนะนำผู้ประกอบการ โดยรวมทั้งปีงบประมาณแล้วสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงสามารถ ให้คำแนะนำผู้ประกอบการในการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย ณ สถานประกอบการ ได้ 34 ราย จากเป้าหมาย ทั้งหมด 100 ราย คิดเป็นผลต่างร้อยละ -66.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถให้คำแนะนำผู้ประกอบการได้ ร้อยละ 34.00

### 1.7 ตัวชี้วัดที่ 7 (KPI<sub>7</sub>) ระดับความสำเร็จของร้อยละการคืนภาษีภายในกำหนดเวลา

ตารางที่ 4.7 ระดับความสำเร็จของร้อยละการคืนภาษีภายในกำหนดเวลา

| เดือนที่ขอคืนภาษี<br>ปีงบประมาณ<br>2551 ต.ค.- ก.ย. | หน่วยวัด | เป้าหมาย | ผลที่ได้ | ร้อยละ<br>ผลต่าง | ร้อยละที่คืนภาษี<br>ตามกำหนดเวลา<br>เทียบกับเป้าหมาย |
|--|----------|----------|----------|------------------|--|
| ตุลาคม   | ราย      | 18       | 16       | -11.11           | 88.89  |
| พฤศจิกายน  |          | 17       | 16       | -5.89            | 94.12  |
| ธันวาคม  |          | 9        | 7        | -22.22           | 77.78  |
| มกราคม   |          | 21       | 20       | -4.76            | 95.24  |
| กุมภาพันธ์   |          | 24       | 23       | -4.17            | 95.83  |
| มีนาคม   |          | 20       | 20       | 0.00             | 100  |
| เมษายน   |          | 11       | 11       | 0.00             | 100  |
| พฤษภาคม  |          | 20       | 20       | 0.00             | 100  |
| มิถุนายน   |          | 14       | 12       | -14.29           | 85.71  |
| กรกฎาคม  |          | 13       | 13       | 0.00             | 100  |
| สิงหาคม  |          | 18       | 18       | 0.00             | 100  |
| กันยายน  |          | 12       | 12       | 0.00             | 100  |
| รวม  |          | 197      | 188      | -4.57            | 95.43  |

จากตารางที่ 4.7 ที่มาของตัวชี้วัดด้านการคืนเงินภาษีตามกำหนดเวลานี้ เป็นการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการราชการของกรมสรรพากร ที่ได้กำหนดระเบียบเกี่ยวกับกำหนดเวลาในการคืนเงินภาษีไว้ตามประเภทของผู้เสียภาษีที่จัดลำดับไว้ กรณียื่นแบบฯ ขอคืนภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา กล่าวคือ ผู้ประกอบการการส่งออกที่ดี กำหนดให้คืนเงินภาษีภายในกำหนด 45 วันนับแต่วันยื่นแบบฯ ผู้ประกอบการขึ้นทะเบียนกำหนดให้คืนเงินภาษีภายในกำหนด 60 วันนับแต่วันยื่นแบบฯ และผู้ประกอบการทั่วไปกำหนดให้คืนเงินภาษีภายในกำหนด 90 วัน นับแต่วันยื่นแบบฯ ซึ่งตัวชี้วัดนี้จะแสดงให้เห็นถึงการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน สะดวกและรวดเร็วแก่ผู้เสียภาษีเป็นสำคัญ

จากตารางแสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ 2551 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพงสามารถ คืนเงินภาษีอากรให้กับผู้ประกอบการ ได้ตามเป้าหมาย 6 เดือน และไม่ปฏิบัติตามเป้าหมาย 6 เดือน โดยมีรายละเอียดดังนี้

### **1.7.1 เดือนที่สามารถคืนเงินภาษีอากรได้ตามกำหนดเป้าหมาย คือ**

1) **เดือนมีนาคม** มีกำหนดเป้าหมายทั้งสิ้น 20 ราย การดำเนินงานพบว่า สามารถคืนเงินภาษีให้กับผู้ประกอบการได้ 20 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ 0.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถคืนเงินภาษีให้กับผู้ประกอบการได้ตามกำหนดเวลาคิดเป็น ร้อยละ 100.00 ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากสามารถคืนภาษีได้ตามระเบียบที่กำหนด

2) **เดือนเมษายน** มีกำหนดเป้าหมายทั้งสิ้น 11 ราย การดำเนินงานพบว่า สามารถคืนเงินภาษีให้กับผู้ประกอบการได้ 11 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ 0.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถคืนเงินภาษีให้กับผู้ประกอบการได้ตามกำหนดเวลาคิดเป็น ร้อยละ 100.00 ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากสามารถคืนภาษีได้ตามระเบียบที่กำหนด

3) **เดือนพฤษภาคม** มีกำหนดเป้าหมายทั้งสิ้น 20 ราย การดำเนินงานพบว่า สามารถคืนเงินภาษีให้กับผู้ประกอบการได้ 20 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ 0.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถคืนเงินภาษีให้กับผู้ประกอบการได้ตามกำหนดเวลาคิดเป็น ร้อยละ 100.00 ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากสามารถคืนภาษีได้ตามระเบียบที่กำหนด

4) **เดือนกรกฎาคม** มีกำหนดเป้าหมายทั้งสิ้น 13 ราย การดำเนินงานพบว่า สามารถคืนเงินภาษีให้กับผู้ประกอบการได้ 13 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ 0.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถคืนเงินภาษีให้กับผู้ประกอบการได้ตามกำหนดเวลาคิดเป็น ร้อยละ 100.00 ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากสามารถคืนภาษีได้ตามที่กำหนดในระเบียบ

5) **เดือนสิงหาคม** มีกำหนดเป้าหมายทั้งสิ้น 18 ราย การดำเนินงานพบว่า สามารถคืนเงินภาษีให้กับผู้ประกอบการได้ 18 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ 0.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถคืนเงินภาษีให้กับผู้ประกอบการได้ตามกำหนดเวลาคิดเป็น ร้อยละ 100.00 ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากสามารถคืนเงินภาษีได้ตามระเบียบ

6) **เดือนกันยายน** มีกำหนดเป้าหมายทั้งสิ้น 12 ราย การดำเนินงานพบว่า สามารถคืนเงินภาษีให้กับผู้ประกอบการได้ 12 ราย ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ 0.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถคืนเงินภาษีให้กับผู้ประกอบการได้ตามกำหนดเวลาคิดเป็น ร้อยละ 100.00 ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากสามารถคืนเงินภาษีได้ตามระเบียบที่กำหนด





เป็นร้อยละ 85.71 ซึ่งถือว่าไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากไม่สามารถคืนเงินภาษีได้ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบทุกราย

เมื่อสรุปผลการคืนเงินภาษีโดยรวมทั้งปีงบประมาณแล้วสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สังกัดกำแพงสามารถคืนเงินให้ผู้ประกอบการได้ตามกำหนดเวลาจำนวน 188 ราย จากเป้าหมาย 197 ราย คิดเป็นผลต่างที่สามารถคืนได้ร้อยละ-4.57 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถคืนภาษีได้ร้อยละ 95.43

### 1.8 ตัวชี้วัดที่ 8 (KPI<sub>8</sub>) ร้อยละของการเร่งรัด ลด และจำหน่ายหนี้ภาษีอากรเทียบกับเป้าหมาย

ตารางที่ 4.8 ร้อยละของการเร่งรัด ลด และจำหน่ายหนี้ภาษีอากรเทียบกับเป้าหมาย

| เดือนที่เร่งรัด<br>ลดหนี้ภาษีอากร<br>ปีงบประมาณ<br>2551 ต.ค.- ก.ย. | หน่วยวัด | เป้าหมาย | ผลที่ได้ | ร้อยละ<br>ผลต่าง | ร้อยละที่เร่งรัด ลด<br>หนี้ภาษีอากรได้<br>เทียบกับเป้าหมาย |
|--|----------|----------|----------|------------------|--|
| ตุลาคม   | ล้านบาท  | 0.215    | 0.215    | 0.00             | 100  |
| พฤศจิกายน  |          | 0.169    | 0.36     | 113.02           | 213.02   |
| ธันวาคม  |          | 0.128    | 0.71     | 454.69           | 554.69   |
| มกราคม   |          | 0.065    | 0.31     | 376.92           | 476.92   |
| กุมภาพันธ์   |          | 0.043    | 0.123    | 186.05           | 286.05   |
| มีนาคม   |          | 0.081    | 0.96     | 1085.19          | 1185.19  |
| เมษายน   |          | 1.216    | 0.32     | -73.68           | 26.32  |
| พฤษภาคม  |          | 0.94     | 0.61     | -35.11           | 64.89  |
| มิถุนายน   |          | 0.572    | 1.19     | 108.04           | 208.04   |
| กรกฎาคม  |          | 0.485    | 0.425    | -12.37           | 87.63  |
| สิงหาคม  |          | 0.113    | 0.164    | 45.13            | 145.13   |
| กันยายน  |          | 0.43     | 0.87     | 102.32           | 202.32   |
| รวม  |          | 4.457    | 6.257    | 40.39            | 140.39   |

จากตารางที่ 4.8 ที่มาของตัวชี้วัดด้านการเร่งรัด ลด และจำหน่ายหนี้ภาษีอากร นี้ เป็นการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่ได้กำหนดเป้าหมายไว้ตามประเภท ภาษีที่ต้องเร่งรัด ลด หนี้ภาษีอากร ซึ่งตัวชี้วัดนี้จะแสดงให้เห็นถึง การติดตามเร่งรัด หนี้ภาษีอากรของรัฐที่ยังคงค้าง ให้หมดไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากตารางแสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงสามารถ เร่งรัด ลด หนี้ภาษีอากรได้ตามเป้าหมาย 9 เดือน และไม่เป็นไปตามเป้าหมาย 3 เดือน โดยมีรายละเอียดดังนี้

### **1.8.1 เดือนที่สามารถเร่งรัด ลดหนี้ภาษีอากรได้ตามกำหนดเป้าหมาย คือ**

1) **เดือนตุลาคม** กำหนดเป้าหมายที่ต้องเร่งรัด ลดหนี้ภาษีอากรจำนวน 0.215 ล้านบาท การดำเนินงานพบว่าสามารถเร่งรัด ลดหนี้ภาษีอากรได้ 0.215 ล้านบาท ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ 0.00 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถเร่งรัด ลดหนี้ภาษีอากรได้ตามเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 100.00 จึงถือได้ว่าการดำเนินงานบรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้

2) **เดือนพฤศจิกายน** กำหนดเป้าหมายที่ต้องเร่งรัด ลดหนี้ภาษีอากรจำนวน 0.169 ล้านบาท การดำเนินงานพบว่าสามารถเร่งรัด ลดหนี้ภาษีอากรได้ 0.36 ล้านบาท ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ 113.02 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถเร่งรัด ลดหนี้ภาษีอากรได้ตามเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 213.02 จึงถือได้ว่าการดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

3) **เดือนธันวาคม** กำหนดเป้าหมายที่ต้องเร่งรัด ลดหนี้ภาษีอากรจำนวน 0.128 ล้านบาท การดำเนินงานพบว่าสามารถเร่งรัด ลดหนี้ภาษีอากรได้ 0.71 ล้านบาท ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ 454.69 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถเร่งรัด ลดหนี้ภาษีอากรได้ตามเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 554.69 จึงถือได้ว่าการดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จ ตามเป้าหมาย

4) **เดือนมกราคม** กำหนดเป้าหมายที่ต้องเร่งรัด ลดหนี้ภาษีอากรจำนวน 0.065 ล้านบาท การดำเนินงานพบว่าสามารถเร่งรัด ลดหนี้ภาษีอากรได้ 0.31 ล้านบาท ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ 376.92 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถเร่งรัด ลดหนี้ภาษีอากรได้ตามเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 476.92 จึงถือได้ว่าการดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จ เนื่องจากสามารถเร่งรัดและลดหนี้ภาษีอากรได้ตามที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้

5) **เดือนกุมภาพันธ์** กำหนดเป้าหมายที่ต้องเร่งรัด ลดหนี้ภาษีอากรจำนวน 0.043 ล้านบาท การดำเนินงานพบว่าสามารถเร่งรัด ลดหนี้ภาษีอากรได้ 0.123 ล้านบาท ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ 186.05 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถเร่งรัด ลดหนี้ภาษีอากรได้ตามเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 286.05 จึงถือได้ว่าการดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จ เนื่องจากสามารถเร่งรัดและลดหนี้ภาษีอากรได้ตามที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้

6) *เดือนมีนาคม* กำหนดเป้าหมายที่ต้องเร่งรัด ลดหนี้ภาษีอากรจำนวน 0.081 ล้านบาท การดำเนินงานพบว่าสามารถเร่งรัด ลดหนี้ภาษีอากรได้ 0.96 ล้านบาท ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ 1085.19 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถ ลดหนี้ภาษีอากรได้ตามเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 1185.19 จึงถือได้ว่าการดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

7) *เดือนมิถุนายน* กำหนดเป้าหมายที่ต้องเร่งรัด ลดหนี้ภาษีอากรจำนวน 0.572 ล้านบาท การดำเนินงานพบว่าสามารถ ลดหนี้ภาษีอากรได้ 1.19 ล้านบาท ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ 108.04 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถ ลดหนี้ภาษีอากรได้ตามเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 208.04 จึงถือได้ว่าการดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จ ตามที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้

8) *เดือนสิงหาคม* กำหนดเป้าหมายที่ต้องลดหนี้ภาษีอากรจำนวน 0.113 ล้านบาท จากการดำเนินงานสามารถเร่งรัด ลดหนี้ภาษีอากรได้ 0.164 ล้านบาท ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ 45.13 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถลดหนี้ภาษีอากรได้ตามเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 145.13 จึงถือได้ว่าการดำเนินงานบรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้

9) *เดือนกันยายน* กำหนดเป้าหมายที่ต้องลดหนี้ภาษีอากรจำนวน 0.43 ล้านบาท การดำเนินงานสามารถ ลดหนี้ภาษีอากรได้ 0.87 ล้านบาท ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ 102.32 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วสามารถลดหนี้ภาษีอากรได้ตามเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 202.32 จึงถือได้ว่าการดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

### **1.8.2 เดือนที่ไม่สามารถเร่งรัด ลดหนี้ภาษีอากรได้ตามกำหนดเป้าหมาย คือ**

1) *เดือนเมษายน* กำหนดเป้าหมายการลดหนี้ภาษีอากรจำนวน 1.216 ล้านบาท การดำเนินงานสามารถ ลดหนี้ภาษีอากรได้ 0.32 ล้านบาท ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ -73.68 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วไม่สามารถลดหนี้ภาษีอากรได้ตามเป้าหมาย คิดเป็นร้อยละ 26.32 จึงถือได้ว่าการดำเนินงานไม่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

2) *เดือนพฤษภาคม* กำหนดเป้าหมายการลดหนี้ภาษีอากรจำนวน 0.94 ล้านบาท การดำเนินงานสามารถ ลดหนี้ภาษีอากรได้ 0.61 ล้านบาท ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ -35.11 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วไม่สามารถลดหนี้ภาษีอากรได้ตามเป้าหมาย คิดเป็นร้อยละ 64.89 จึงถือได้ว่าการดำเนินงานไม่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

3) *เดือนกรกฎาคม* กำหนดเป้าหมายการลดหนี้ภาษีอากรจำนวน 0.485 ล้านบาท การดำเนินงานสามารถ ลดหนี้ภาษีอากรได้ 0.425 ล้านบาท ซึ่งมีค่าผลต่างจากเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ -12.37 เมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วไม่สามารถลดหนี้ภาษีอากรได้ตามเป้าหมาย คิดเป็นร้อยละ 87.63 จึงถือได้ว่าการดำเนินงานไม่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ตารางที่ 4.9 สรุปผลการดำเนินงานในมิติด้านประสิทธิผล

| ตัวชี้วัด (i)  | น้ำหนัก<br>( $W_i$ ) | ผลการดำเนินงาน<br>จริง | ผล<br>คะแนน<br>ที่ได้<br>( $SM_i$ ) | คะแนน<br>ถ่วง<br>น้ำหนัก<br>( $W_i \times SM_i$ ) |
|--|----------------------|------------------------|-------------------------------------|---|
| KPI <sub>1</sub> จำนวนภาษีสรรพากรที่สามารถจัดเก็บ<br>ได้ (ล้านบาท)   | 0.3<br>(15/50)       | 150.155                | 5.0000                              | 1.5000  |
| KPI <sub>2</sub> ร้อยละของจำนวนผู้เสียภาษีรายใหม่ที่<br>นำเข้าสู่ระบบเทียบกับเป้าหมาย                                    | 0.1<br>(5/50)        | 92.67                  | 4.2000                              | 0.4200  |
| KPI <sub>3</sub> ร้อยละของการบันทึกแบบสำรวจ 4<br>บนระบบสำรวจฯตามกำหนดเวลา  | 0.1<br>(5/50)        | 100                    | 5.0000                              | 0.5000  |
| KPI <sub>4</sub> ร้อยละของการบันทึกความเห็นบน<br>ระบบสำรวจฯ ตามกำหนดเวลา   | 0.1<br>(5/50)        | 100                    | 5.0000                              | 0.5000  |
| KPI <sub>5</sub> ร้อยละของผู้ประกอบการที่ติดตาม<br>บนระบบกำกับดูแลพิเศษเทียบกับเป้าหมาย                                  | 0.1<br>(5/50)        | 100                    | 5.0000                              | 0.5000  |
| KPI <sub>6</sub> ร้อยละของผู้ประกอบการที่มีหน้าที่<br>เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้รับ<br>คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีฯ | 0.1<br>(5/50)        | 34                     | 1.4000                              | 0.1400  |
| KPI <sub>7</sub> ระดับความสำเร็จของร้อยละการคืน<br>ภาษีภายในกำหนด เวลา   | 0.1<br>(5/50)        | 95.43                  | 5.0000                              | 0.5000  |
| KPI <sub>8</sub> ร้อยละของการเร่งรัด ลด และจำหน่าย<br>หนี้ภาษีอากร   | 0.1<br>(5/50)        | 140.39                 | 5.0000                              | 0.5000  |
| รวม  | 1                    |                        |                                     | 4.5600  |

จากตารางที่ 4.9 เป็นผลการดำเนินงานในมิติด้านประสิทธิผล ซึ่งมีน้ำหนักรวมร้อยละ 50 ตามแผนปฏิบัติการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต้นกำแพง ทั้งนี้การเปลี่ยนน้ำหนักของแต่ละตัวชี้วัดให้มีผลรวมเท่ากับ 1 ทำได้โดยนำน้ำหนักของตัวชี้วัดหารด้วยน้ำหนักรวม ทั้งหมด และการคำนวณคะแนนของแต่ละตัวชี้วัดจะนำผลการดำเนินงานที่ได้เปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของแต่ละตัวชี้วัดกับเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัดที่กำหนด

| ตัวชี้วัด (i)  | เกณฑ์การให้คะแนน |     |     |     |     |
|--|------------------|-----|-----|-----|-----|
|  | 1                | 2   | 3   | 4   | 5   |
| KPI <sub>1</sub> จำนวนภาษีสรรพากรที่สามารถจัดเก็บได้ (ล้านบาท)   | 144              | 146 | 148 | 149 | 150 |
| KPI <sub>2</sub> ร้อยละของจำนวนผู้เสียภาษีรายใหม่ที่น่าเข้าสู่ระบบ<br>เทียบกับเป้าหมาย                               | 60               | 70  | 80  | 90  | 100 |
| KPI <sub>3</sub> ร้อยละของการบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจฯ<br>ตามกำหนดเวลา   | 60               | 70  | 80  | 90  | 100 |
| KPI <sub>4</sub> ร้อยละของการบันทึกความเห็นบนระบบสำรวจฯ<br>ตามกำหนดเวลา  | 60               | 70  | 80  | 90  | 100 |
| KPI <sub>5</sub> ร้อยละของผู้ประกอบการที่ติดตามบนระบบกำกับ<br>ดูแลพิเศษเทียบกับเป้าหมาย                              | 60               | 70  | 80  | 90  | 100 |
| KPI <sub>6</sub> ร้อยละของผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้<br>บุคคลธรรมดาได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีฯ | 30               | 40  | 50  | 60  | 70  |
| KPI <sub>7</sub> ระดับความสำเร็จของร้อยละการคืนภาษีภายใน<br>กำหนด เวลา   | 75               | 80  | 85  | 90  | 95  |
| KPI <sub>8</sub> ร้อยละของการเร่งรัด ลด และจำหน่ายหนี้ภาษีอากร   | 60               | 70  | 80  | 90  | 100 |

### 1.9 สรุปผลการดำเนินงานในมิติด้านประสิทธิภาพ

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพงซึ่งเป็นผลสรุปการดำเนินงานทั้งปีงบประมาณ ในด้านประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดของแต่ละตัวชี้วัด รวมทั้งผลการให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดของแต่ละตัวชี้วัด ดังนี้

**1.9.1 จำนวนภาษีสรรพากรที่สามารถจัดเก็บได้ (ล้านบาท)** จากการประเมินผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2551 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงสามารถจัดเก็บภาษีได้รวม 150.155 ล้านบาท เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัดแล้ว จะได้คะแนนอยู่ในระดับ 5.0000 คะแนน และมีค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 1.5000 คะแนน

### 1.9.2 ร้อยละของจำนวนผู้เสียภาษีรายใหม่ที่นำเข้าสู่ระบบเทียบกับเป้าหมาย

จากการประเมินผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2551 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพง สามารถนำผู้เสียภาษีรายใหม่ให้เข้ามาสู่ระบบได้ร้อยละ 92.67 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัดแล้ว จะได้คะแนนอยู่ในระดับ 4.2000 คะแนน และมีค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 0.4200 คะแนน

### 1.9.3 ร้อยละของการบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจฯ ตามกำหนดเวลา

จากการประเมินผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2551 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพงสามารถบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจฯ ตามกำหนดเวลาได้ ร้อยละ 100.00 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัดแล้ว จะได้คะแนนอยู่ในระดับ 5.0000 คะแนน และมีค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 0.5000 คะแนน

### 1.9.4 ร้อยละของการบันทึกความเห็นบนระบบสำรวจฯ ตามกำหนดเวลา

จากการประเมินผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2551 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพงสามารถบันทึกความเห็นบนระบบสำรวจฯ ตามกำหนดเวลา ได้ร้อยละ 100.00 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัดแล้ว จะได้คะแนนอยู่ในระดับ 5.0000 คะแนน และมีค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 0.5000 คะแนน

### 1.9.5 ร้อยละของผู้ประกอบการที่ติดตามบนระบบกำกับดูแลพิเศษเทียบกับ

**เป้าหมาย** จากการประเมินผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2551 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพง สามารถติดตามผู้ประกอบการบนระบบกำกับดูแลพิเศษเทียบกับเป้าหมายได้ ร้อยละ 100.00 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัดแล้ว จะได้คะแนนอยู่ในระดับ 5.0000 คะแนน และมีค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 0.5000 คะแนน

### 1.9.6 ร้อยละของผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้รับ

**คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีฯ** จากการประเมินผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2551 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพง สามารถให้คำแนะนำผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีรายรับ รายจ่ายได้ร้อยละ 34.00 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัดแล้วจะได้คะแนนอยู่ในระดับ 1.4000 คะแนน และมีค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 0.1400 คะแนน

### 1.9.7 ระดับความสำเร็จของร้อยละการคืนภาษีภายในกำหนดเวลา

จากการประเมินผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2551 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพงสามารถคืนภาษีภายในกำหนดเวลาได้ร้อยละ 95.43 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนของ

ตัวชี้วัดแล้ว จะได้คะแนนอยู่ในระดับ 5.0000 คะแนน และมีค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 0.5000 คะแนน

**1.9.8 ร้อยละของการเร่งรัด ลด และจำหน่ายหนี้ภาษีอากร** จากการประเมินผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2551 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง สามารถเร่งรัด ลด และจำหน่ายหนี้ภาษีอากรได้ร้อยละ 140.39 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัดแล้ว จะได้คะแนนอยู่ในระดับ 5.0000 คะแนน และมีค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 0.5000 คะแนน

เมื่อประเมินผลการดำเนินงานโดยรวมทุกตัวชี้วัด ในมิติด้านประสิทธิผลแล้วจะได้ผลรวมคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 4.5600 ซึ่งตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการถือว่า มีผลการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับดีมาก

### 1.10 การวิเคราะห์ผล

การดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ในมิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ เป็นด้านที่เกี่ยวข้องกับองค์กรที่จะต้องดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการที่กำหนดขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในภาพรวม ดังนั้นมิติด้านประสิทธิผลนี้จึงถือว่ามีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าด้านอื่น สิ่งที่จะวัดได้ว่าองค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากน้อยเพียงใด ก็จำเป็นที่จะต้องเป็นตัวชี้วัด ดังที่ แสดง ในตารางที่ 4.9 ทั้งนี้ ตัวชี้วัดดังกล่าว ได้กำหนดขึ้นตามแนวทาง แผนปฏิบัติการกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 โดยได้มีการปรับให้เหมาะสมและสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง รายละเอียดของตัวชี้วัดมีดังนี้

**1.10.1 จำนวนภาษีสรรพากรที่สามารถจัดเก็บได้ (ล้านบาท)** เป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเก็บภาษีขององค์กร ว่าสามารถจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ตัวชี้วัดนี้ถือเป็นตัวชี้วัดอย่างหนึ่งที่สำคัญ เนื่องจากหน่วยงานของสรรพากรมีภารกิจและหน้าที่หลักคือการจัดเก็บภาษีให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ในปีงบประมาณ 2551 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง มีเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีสรรพากรรวมอยู่ที่ 143.737 ล้านบาท จากการดำเนินงาน สามารถจัดเก็บภาษี ได้ 150.155 ล้านบาท ซึ่งถือว่าเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ เมื่อวิเคราะห์ดูแล้วพบว่า ประเภทภาษีที่จัดเก็บได้เพิ่มขึ้นคือ ภาษีเงินได้นิติบุคคล เป้าหมายในการจัดเก็บอยู่ที่ 36.838 ล้านบาท จัดเก็บได้ 39.440 ล้านบาท คิดเป็นผลต่างที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.06

ภาษีมูลค่าเพิ่ม มีเป้าหมายในการจัดเก็บอยู่ที่ 50.503 ล้านบาท จัดเก็บได้ 60.951 คิดเป็นผลต่างที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 20.69 อากรแสดมปี เป้าหมายในการจัดเก็บอยู่ที่ 1.171 ล้านบาท จัดเก็บได้ 1.206 ล้านบาท คิดเป็นผลต่างที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.42 รายรับอื่นๆ เป้าหมายในการจัดเก็บอยู่ที่ 0.246 ล้านบาท จัดเก็บได้ 0.341 ล้านบาท คิดเป็นผลต่างที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 40.65 ส่วนประเภทภาษี ที่ไม่สามารถจัดเก็บได้ตามเป้าหมาย คือ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป้าหมายในการจัดเก็บอยู่ที่ 51.388 ล้านบาท จัดเก็บได้ 45.529 ล้านบาท คิดเป็นผล ต่างที่ต่ำกว่าเป้าหมายร้อยละ - 11.40 และภาษีธุรกิจเฉพาะ เป้าหมายในการจัดเก็บอยู่ที่ 3.591 ล้านบาท จัดเก็บได้ 2.690 ล้านบาท คิดเป็นผลต่างที่ต่ำกว่าเป้าหมายร้อยละ - 25.06 สาเหตุที่ทำให้การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาไม่ได้ตามเป้าหมาย เนื่องจากการหักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ประเภท ค่าจ้าง เงินเดือนที่ต้องนำส่งตามแบบ ภ.ง.ด.1 มีน้อยลง ซึ่งจัดเก็บได้เพียง 16.859 ล้านบาท จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ 18.388 ล้านบาท ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากมาตรการเพิ่มค่าลดหย่อนให้กับผู้เสียภาษี มีเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้การคำนวณหักภาษี ณ ที่จ่ายทั้งปี ของผู้ที่ได้รับเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลางลงมา ไม่ต้องถูกหักภาษีและนำส่งสรรพากร สำหรับสาเหตุที่ทำให้การจัดเก็บภาษีธุรกิจเฉพาะไม่ได้ตาม เป้าหมาย ก็เนื่องมาจาก มาตรการลดภาษีธุรกิจเฉพาะลงตามพระราชกฤษฎีกา ฉบับที่ 472 พ.ศ. 2551 ที่กำหนดให้ลดอัตรา ภาษีธุรกิจเฉพาะตามมาตรา 91/6(3) เหลือจัดเก็บเพียงอัตราร้อยละ 0.1 สำหรับรายรับจากกิจการขาย อสังหาริมทรัพย์เป็นทางค้าหรือหากำไรตามมาตรา 91/5(6) แห่งประมวลรัษฎากร

### **1.10.2 ร้อยละของจำนวนผู้เสียภาษีรายใหม่ที่นำเข้าสู่ระบบเทียบกับเป้าหมาย**

เป็นตัวชี้วัดที่แสดง ให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการสำรวจและติดตามผู้ประกอบการที่ยังอยู่นอก ระบบให้เข้ามาสู่ระบบภาษีอย่างถูกต้อง ตัวชี้วัดนี้ถือเป็นตัวชี้วัดอย่างหนึ่งในการดำเนินงานของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทุกสาขา ซึ่งจะมีทีมสำรวจทำหน้าที่ในการออกติดตามสำรวจแหล่ง ภาษีที่เกิดขึ้นใหม่ เพื่อนำผู้ประกอบการที่ยัง อยู่นอกระบบภาษี ให้เข้ามาสู่ระบบ อย่างถูกต้อง ใน ปีงบประมาณ 2551 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสนักกำแพงมีเป้าหมายในการสำรวจ ผู้ประกอบการรายใหม่อยู่ที่ 300 ราย จากการดำเนินงาน สามารถสำรวจผู้ประกอบการรายใหม่ให้ เข้ามาสู่ระบบภาษีได้ 278 ราย ซึ่งถือว่าต่ำกว่าเป้าหมาย เมื่อวิเคราะห์ดูแล้วพบว่า การที่ไม่ได้ ผู้ประกอบการรายใหม่ก็เนื่องมาจากเมื่อสำรวจแล้วพบผู้เสียภาษีเป็นผู้ประกอบการรายเก่า คือ ผู้ประกอบการที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีตามมาตรา 40(5)-(8)ไว้แล้วแต่ไม่ได้อยู่ในทีมกำกับดูแล จึงไม่ อยู่ในหลักเกณฑ์รายใหม่ตามระเบียบของ สน .(ศูนย์ติดตามธุรกิจนอกระบบ ) ซึ่งใน ปีงบประมาณ 2551 มีทั้งสิ้นจำนวน 5 ราย ส่วนอีกกรณีหนึ่งเป็นรายสำรวจที่นำเข้าสู่ระบบภาษีไม่ได้ ได้แก่ ผู้ประกอบการที่ไม่ได้ประกอบ ธุรกิจ ในเชิงพาณิชย์ เช่น รายผู้ขอใช้มิเตอร์ไฟฟ้าเพื่อใช้ ภายในที่พักอาศัย หรือขอใช้เพื่อการเกษตรกรรม มีจำนวนรายทั้งสิ้น 15 ราย



### 1.10.3 ร้อยละของการบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจฯตามกำหนดเวลา

เป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหลังการสำรวจผู้ประกอบการแล้ว ซึ่งจะต้องนำข้อมูลของผู้ประกอบการที่สำรวจได้มาบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบใน Intranet ของกรมสรรพากร เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการดำเนินการควบคุมและติดตามผู้เสียภาษีต่อไป ทั้งนี้ตามระเบียบบันทึกข้อความเรื่อง แนวทางปฏิบัติการบันทึกข้อมูลบนระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบนั้น เจ้าหน้าที่สำรวจจะต้องบันทึกข้อมูลภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่สำรวจ ตัวชี้วัดนี้จึงถือเป็นตัวชี้วัดอย่างหนึ่งในการดำเนินงาน ด้านการสำรวจข้อมูลผู้เสียภาษีเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว อันจะเป็นข้อมูลที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถคาดการณ์จำนวนรายผู้ประกอบการในอนาคตและใช้เป็นฐานข้อมูลในการบริหารจัดการภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ในปีงบประมาณ 2551 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง มีเป้าหมายในการ บันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบให้ทันภายในกำหนดเวลา อยู่ที่ 299 ราย จากการดำเนินงาน สามารถบันทึกแบบสำรวจ 4 ได้ภายในกำหนดเวลาทั้งสิ้น 299 ราย ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เมื่อวิเคราะห์แล้วพบว่า การที่สามารถบันทึกข้อมูลได้ตามกำหนดเวลาทุกราย ก็เนื่องจากเมื่อมีการสำรวจข้อมูลผู้ประกอบการมาแล้ว ทางเจ้าหน้าที่ก็จะทำการตรวจสอบข้อมูลของผู้ประกอบการในระบบ Intranet ของกรมทันทีเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนถูกต้อง จากนั้นก็จะกำหนดให้เจ้าหน้าที่สำรวจแต่ละคนบันทึกข้อมูลให้แล้วเสร็จภายใน 5 วัน จึงทำให้การบันทึกข้อมูลไม่เกินระยะเวลาที่กำหนดตามระเบียบ

### 1.10.4 ร้อยละของการบันทึกความเห็นบนระบบสำรวจ ฯ ตามกำหนดเวลา เป็น

ตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหลังการสำรวจผู้ประกอบการและการบันทึกแบบสำรวจ 4 ของเจ้าหน้าที่สำรวจแล้ว เมื่อเจ้าหน้าที่ทำการบันทึกข้อมูลเสร็จสิ้น ข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปให้หัวหน้างานสำรวจและสรรพากรอำเภอพิจารณาให้ความเห็น เพื่อตรวจสอบดูว่าข้อมูลที่บันทึกมานั้นมีความครบถ้วนถูกต้องหรือไม่ และควรจะมีการแก้ไขอย่างไรบ้าง หากข้อมูลถูกต้องสมบูรณ์และเห็นว่าไม่ต้องมีการแก้ไขใดๆ ข้อมูลแบบสำรวจ 4 ของผู้ประกอบการรายนั้นก็ได้รับการพิจารณาเห็นด้วย จึงเป็นการเสร็จสิ้นขั้นตอนการบันทึกข้อมูลในส่วนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ทั้งนี้ตามระเบียบบันทึกข้อความเรื่อง แนวทางปฏิบัติการบันทึกข้อมูลบนระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบนั้น หัวหน้างานสำรวจจะต้องบันทึกความเห็นภายใน 5 วันทำการนับแต่วันที่เจ้าหน้าที่สำรวจบันทึกผลการสำรวจ และสรรพากรอำเภอจะต้องบันทึกความเห็นภายใน 5 วันทำการนับแต่วันที่หัวหน้างานสำรวจบันทึกความเห็น ตัวชี้วัดนี้จึงถือเป็นตัวชี้วัดอย่างหนึ่งในการดำเนินงานด้านการสำรวจข้อมูลผู้เสียภาษีเพื่อให้การ บันทึกข้อมูลเป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วนและไม่มีข้อผิดพลาด ในปีงบประมาณ 2551 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

สันกำแพงมีเป้าหมายในการบันทึก ความเห็นบนระบบสำรวจ ภายในกำหนดเวลา อยู่ที่ 299 ราย จากการดำเนินงาน สามารถบันทึก ความเห็นบนระบบ สำรวจ ได้ภายในกำหนดเวลาทั้ง 299 ราย ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เมื่อวิเคราะห์ห้ดูแล้วพบว่า การที่ สามารถบันทึกความเห็นบนระบบสำรวจได้ตามกำหนดเวลาทุกราย ก็เนื่องจากเมื่อมีการบันทึกข้อมูลแบบสำรวจ4 เสร็จแล้ว เจ้าหน้าที่สำรวจจะแจ้งให้หัวหน้างานสำรวจทราบ เพื่อให้หัวหน้างานตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและบันทึกความเห็นภายใน 3 วัน เมื่อหัวหน้างานให้ความเห็นแล้วก็จะรายงานให้สรรพากรอำเภอทราบเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง จากนั้นก็จะให้ความเห็นภายในเวลาไม่เกิน 3 วัน ดังนั้นจึงส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ไม่เกินกำหนดระยะเวลา

#### **1.10.5 ร้อยละของผู้ประกอบการที่ดี ตามบนระบบกำกับ ดูแลพิเศษ เทียบกับ**

**เป้าหมาย** เป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการติดตาม กำกับดูแลผู้เสียภาษี ซึ่งเป็น การดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติการสรรพากรที่ มก. 8 / 2550 เรื่อง การกำกับดูแลผู้เสียภาษี บุคคลธรรมดารายกลางและรายย่อม เพื่อลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีรายกลางและรายย่อม ให้สามารถยกระดเงินได้เพื่อเข้าสู่ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มหรือมีการชำระภาษีที่เหมาะสมตามข้อเท็จจริง ในปีงบประมาณ 2551 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพงมีเป้าหมายในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีอยู่ที่ 100 ราย จากการดำเนินงาน สามารถ กำกับดูแลผู้เสียภาษี ได้ทั้งสิ้น 100 ราย ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เมื่อวิเคราะห์ห้ดูแล้วพบว่า การที่สามารถ กำกับดูแลผู้เสียภาษี ได้ตามที่กำหนดไว้ทุกราย ก็เนื่องจาก การดำเนินงานด้านการกำกับ บดูแลนั้นจะต้องดำเนินการอยู่ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ในระเบียบ และผู้ประกอบการส่วนใหญ่ที่ออกติดตามกำกับดูแลส่วนใหญ่จะให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลและเมื่อมีการนัดให้มาพบเจ้าหน้าที่ หรือนัดให้ยื่นแบบฯชำระภาษีเพิ่มเติมผู้ประกอบการก็จะมาตามกำหนดนัด จึงทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด

#### **1.10.6 ร้อยละของผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้รับ**

**คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี รายรับ รายจ่าย ณ สถานประกอบการ** เป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานตามประกาศอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับภาษีเงินได้ฉบับที่ 161 ที่กำหนดให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและมีได้เป็นผู้ประกอบการ จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต้องจัดทำบัญชีหรือรายงานแสดงรายได้และรายจ่ายไว้ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการประกอบกิจการของผู้เสียภาษีเอง อีกทั้งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถ ตรวจสอบข้อมูลของผู้ประกอบการได้สะดวก ถูกต้องมากขึ้น แต่ในเบื้องต้นผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังไม่ทราบว่าต้องมีการจัดทำบัญชีรายรับ รายจ่ายไว้ด้วย ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการเพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง ในปีงบประมาณ 2551 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพงมีเป้าหมายในการกำกับ

ดูแลผู้เสียหายอยู่ที่ 100 ราย ซึ่งตามเป้าหมายนี้จะต้องดำเนินการให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการในการจัดทำบัญชีรายรับ รายจ่าย ด้วย แต่จากการดำเนินการจริงสามารถ ให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการได้ทั้งสิ้น 34 ราย ซึ่งถือว่าไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เมื่อวิเคราะห์แล้วพบว่า การที่ไม่สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการได้ทุกรายก็เนื่องจาก ผู้ประกอบการที่ออกคำกับดูแลมีบางรายที่เลิกกิจการไปแล้ว และอีกกรณีหนึ่งคือผู้ประกอบการได้เสียชีวิตลง และไม่มีบุคคลใดดำเนินกิจการแทน ดังนั้นจึงทำให้เจ้าหน้าที่ไม่ได้ทำการแนะนำการจัดทำบัญชีให้

**1.10.7 ระดับความสำเร็จของร้อยละการคืนภาษีภายในกำหนดเวลา** ตัวชี้วัดนี้จะแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว อันจะเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ประกอบการ ซึ่งตามระเบียบกรมสรรพากรได้กำหนดกรอบระยะเวลาในการคืนเงินให้แก่ผู้ประกอบการไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีกรอบในการดำเนินงานและสามารถติดตามงานได้รวมทั้งสามารถอธิบายให้ผู้ประกอบการทราบได้ว่า เรื่องของตนเองอยู่ในขั้นตอนใดแล้ว ในปีงบประมาณ 2551 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงมีเป้าหมายในการคืนเงินให้ผู้ประกอบการอยู่ที่ 197 ราย แต่จากการดำเนินการจริงสามารถคืนเงินให้ผู้ประกอบการภายในระยะเวลาที่กำหนดทั้งสิ้น 188 ราย ซึ่งถือว่าไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เมื่อวิเคราะห์แล้วพบว่า การที่ไม่สามารถคืนเงินให้ผู้ประกอบการได้ ตามกำหนดทุกรายก็เนื่องมาจาก ความไม่พร้อมของเอกสารหลักฐานของผู้ประกอบการเองเมื่อถูกตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่

**1.10.8 ร้อยละของการเร่งรัด ลด และจำหน่ายหนี้ภาษีอากร** เป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการติดตาม เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างของผู้เสียภาษี ซึ่งเป็นการดำเนินการตามระเบียบกรมสรรพากรและตามแผนปฏิบัติการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เพื่อให้ผู้เสียภาษีที่ยังคงค้างชำระหนี้กับกรมสรรพากร ให้มีการชำระภาษีให้เสร็จสิ้น ซึ่งในปีงบประมาณ 2551 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงมีเป้าหมายในการเร่งรัด ลดหนี้ภาษีอากรอยู่ที่ 4.457 ล้านบาท จากการดำเนินงานสามารถเร่งรัด ลดหนี้ได้ทั้งสิ้น 6.257 ล้านบาท ซึ่งถือว่าเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ เมื่อวิเคราะห์แล้วพบว่า ภาษีที่สามารถเร่งรัด ลดหนี้ได้คือ ภาษีเงินได้นิติบุคคล มีเป้าหมายอยู่ที่ 1.040 ล้านบาท จากการดำเนินงานสามารถลดหนี้ได้ 2.486 ล้านบาท ซึ่งเป็นผลต่างที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 139.03 ภาษีมูลค่าเพิ่มมีเป้าหมายอยู่ที่ 0.364 ล้านบาท จากการดำเนินงานสามารถลดหนี้ได้ 1.983 ล้านบาท ซึ่งเป็นผลต่างที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 444.78 ส่วนประเภทภาษีที่ไม่สามารถเร่งรัดลดหนี้ได้ตามเป้าหมายได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีเป้าหมายอยู่ที่ 2.759 ล้านบาท จากการดำเนินงานสามารถลดหนี้ได้ 2.006 ล้านบาท ซึ่งเป็นผลต่างที่ต่ำกว่าเป้าหมายร้อยละ -27.29 ภาษีธุรกิจเฉพาะ มีเป้าหมายอยู่ที่ 0.295 ล้านบาท จากการดำเนินงานสามารถลดหนี้ได้ 0.109 ล้านบาท ซึ่งเป็นผลต่างที่ต่ำกว่าเป้าหมายร้อยละ -50.85

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูลในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ

### 2.1 ตัวชี้วัดที่ 9 (KPI<sub>9</sub>) ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม

ตารางที่ 4.11 ผลการดำเนินงานด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

| ระดับ<br>คะแนน | เกณฑ์การให้คะแนน   | ผลการ<br>ดำเนินการ<br>มี/ไม่มี (/ ×) | ผลคะแนน<br>ที่ได้ |
|----------------|--|--------------------------------------|-------------------|
|                | - ส่วนราชการมีการวิเคราะห์ภารกิจหลักหรือยุทธศาสตร์<br>ที่สำคัญในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม   | /                                    |                   |
|                | - ส่วนราชการมีการแต่งตั้งคณะทำงานภาคประชาชน โดย<br>เป็นคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐและผู้มีส่วนได้เสีย  | ×                                    |                   |
| <b>1</b>       | (Stakeholder) ที่เกี่ยวข้อง  |                                      | <b>0.3000</b>     |
|                | - ส่วนราชการกับคณะทำงานภาคประชาชนมีการปรึกษา<br>หารือเพื่อเลือกประเด็นการพัฒนาระบบราชการ /ผลการ<br>ปฏิบัติราชการ /การพัฒนาบริการสาธารณะที่เห็นว่า<br>เหมาะสมที่จะนำมาดำเนิน การในปีงบประมาณ พ .ศ.<br>2551 โดยประเด็นการพัฒนาระบบราชการที่เลือกต้อง<br>เป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของส่วนราชการ                     | ×                                    |                   |
| <b>2</b>       | - ส่วนราชการมีช่องทาง /กระบวนการการรับฟังความ<br>คิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ที่<br>เกี่ยวข้อง เพื่อนำความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้มา<br>ประกอบการจัดทำแผนงาน/โครงการตามประเด็นฯ ที่เลือก   | /                                    | <b>0.5000</b>     |
|                | - ส่วนราชการกับคณะทำงานภาคประชาชนร่วมกันจัดทำ<br>แผนงาน/โครงการแบบมีส่วนร่วมตามประเด็นฯ ที่เลือก<br>โดยเป็นแผนระยะสั้นหรือระยะยาว ซึ่งต้องระบุกิจกรรม<br>การดำเนินงาน โดยให้ผู้มีส่วนได้ เสีย (Stakeholder) ที่<br>เกี่ยวข้อง เข้ามามีส่วนร่วม มีวัตถุประสงค์ ระยะเวลา<br>ดำเนินการ เป้าหมาย วิธีการวัดผล ผู้รับผิดชอบชัดเจน | ×                                    |                   |

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

| ระดับ<br>คะแนน | เกณฑ์การให้คะแนน   | ผลการ<br>ดำเนินการ<br>มี/ไม่มี (/ ×) | ผลคะแนน<br>ที่ได้ |
|----------------|--|--------------------------------------|-------------------|
| 3              | - ส่วนราชการ และคณะทำงานภาคประชาชนร่วมกัน<br>ดำเนินการตามแผนงาน /โครงการแบบมีส่วนร่วมฯ<br>ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ได้แล้วเสร็จครบถ้วน<br>โดยมีการติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการตาม<br>แผนฯร่วมกัน ตามวิธีการที่กำหนดไว้ในแผนงาน /<br>โครงการแบบมีส่วนร่วมฯ พร้อมทั้งจัดทำรายงาน<br>สรุปผลการติดตามความก้าวหน้าเสนอต่อผู้บริหารของ<br>ส่วนราชการอย่างสม่ำเสมอ (รายเดือน/รายไตรมาส) | ×                                    | 0.0000            |
| 4              | - ส่วนราชการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตาม<br>แผนงาน/โครงการแบบมีส่วนร่วมฯได้แล้วเสร็จ โดยระบุ<br>ปัจจัยสนับสนุน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ<br>สำหรับการดำเนินการใน ปีต่อไป พร้อมทั้งนำเสนอต่อ<br>ผู้บริหารของส่วนราชการและคณะทำงานภาคประชาชน   | ×                                    | 0.0000            |
|                | - ส่วนราชการเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินการ<br>ดังกล่าวให้ประชาชน และผู้มี ส่วนได้เสีย (Stakeholder)<br>ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ โดยผ่านกระบวนการหรือกลไก<br>ที่ส่วนราชการจัดให้มีขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม   | ×                                    |                   |
| 5              | - ส่วนราชการนำข้อมูลที่ได้จากสรุปผลการดำเนินการฯ<br>ในระดับคะแนนที่ 4 ไปกำหนดแนวทางหรือแผนงาน/<br>โครงการแบบมีส่วนร่วมสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2552   | ×                                    | 0.0000            |
|                | <b>รวม</b>   |                                      | <b>0.8000</b>     |

จากตารางที่ 4.11 ที่มาของตัวชี้วัดด้านความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมนี้ เป็นการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ 2551 ที่ได้จัดทำขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติการ ของส่วนราชการกรมสรรพากร จากตารางแสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ 2551 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสามารถ ดำเนินการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมได้ดังนี้

**2.1.1 ขั้นตอนที่ 1** มีประเด็นย่อย 3 ประเด็น ซึ่งสามารถดำเนินการได้ใน 1 ประเด็น คือ มีการวิเคราะห์ภารกิจหลัก หรือยุทธศาสตร์ที่สำคัญและเหมาะสมในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ส่วนอีก 2 ประเด็นไม่ได้ดำเนินการ คือ ไม่มีการแต่งตั้งคณะทำงานภาคประชาชน โดยเป็นคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐและผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ที่เกี่ยวข้อง และ ส่วนราชการกับคณะทำงานภาคประชาชนไม่มีการปรึกษาหารือเพื่อเลือกประเด็นการพัฒนา ระบบราชการ ผลการปฏิบัติการ การพัฒนาบริการสาธารณะที่เห็นว่าเหมาะสมที่จะนำมา ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 จึงถูกปรับลดคะแนนความครบถ้วน ประเด็นละ 0.30 คะแนน รวม 0.60 คะแนน ในขั้นตอนนี้จึงได้ระดับคะแนนอยู่ที่ 0.30 คะแนน

**2.1.2 ขั้นตอนที่ 2** มีประเด็นย่อย 2 ประเด็น ซึ่งสามารถดำเนินการได้ใน 1 ประเด็น คือ มีช่องทาง กระบวนการการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้มาประกอบการจัด ทำแผนงาน โครงการตามประเด็นฯที่เลือก ส่วนอีก 1 ประเด็นไม่ได้ดำเนินการ คือ ส่วนราชการกับคณะทำงานภาคประชาชนร่วมกันจัดทำแผนงาน โครงการแบบมีส่วนร่วมตามประเด็นฯที่เลือก โดยเป็นแผน ระยะสั้นหรือระยะยาว ซึ่งต้องระบุกิจกรรมการดำเนินงาน โดยให้ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ที่เกี่ยวข้อง (ในประเด็นฯที่เลือก) เข้ามามีส่วนร่วม มีวัตถุประสงค์ ระยะเวลาดำเนินการ เป้าหมาย ผลสำเร็จ ตัวชี้วัด วิธีการดำเนินการ วิธีการวัดผล ระบบหรือวิธีการจัดเก็บข้อมูล และวิธีการติดตาม ประเมินผล งบประมาณ และผู้รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน ดังนั้นจึงถูกปรับลดคะแนนความครบถ้วน ประเด็นละ 0.50 คะแนน ในขั้นตอนนี้จึงได้ระดับคะแนนอยู่ที่ 0.50 คะแนน

**2.1.3 ขั้นตอนที่ 3** มีประเด็นย่อย 1 ประเด็น ซึ่งไม่สามารถดำเนินการได้ คือ ส่วนราชการและคณะทำงานภาคประชาชนร่วมกันดำเนินการตามแผนงาน โครงการแบบมีส่วนร่วมฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ได้แล้วเสร็จครบถ้วน โดยมีการติดตามความก้าวหน้าของการ ดำเนินการตามแผนฯร่วมกัน ตามวิธีการที่กำหนดไว้ในแผนงาน โครงการแบบมีส่วนร่วมฯ พร้อมทั้งจัดทำรายงานสรุปผลการติดตามความก้าวหน้าเสนอต่อผู้บริหารของส่วนราชการอย่างสม่ำเสมอ (รายเดือน/รายไตรมาส) ในขั้นตอนนี้จึงไม่ได้รับคะแนน

**2.1.4 ขั้นตอนที่ 4** มีประเด็นย่อย 2 ประเด็น ซึ่งไม่สามารถดำเนินการได้ คือ ส่วนราชการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตามแผนงาน โครงการแบบมีส่วนร่วมฯ ได้แล้วเสร็จ โดยระบุปัจจัยสนับสนุน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะสำหรับ บการดำเนินการในปีต่อไป พร้อมทั้งนำเสนอต่อผู้บริหารของส่วนราชการและคณะทำงานภาคประชาชน อีกประเด็นคือ ส่วนราชการเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินการดังกล่าวให้ประชาชน และผู้มี ส่วนได้เสีย (Stakeholder) ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ โดยผ่านกระบวนการหรือกลไกที่ส่วนราชการ จัดให้มีขึ้นได้ อย่างเป็นรูปธรรมในขั้นตอนนี้จึงไม่ได้รับคะแนน

**2.1.5 ขั้นตอนที่ 5** มีประเด็นย่อย 1 ประเด็น ซึ่งไม่สามารถดำเนินการได้ คือ ส่วนราชการนำข้อมูลที่ได้จากสรุปผลการดำเนินการฯ ในระดับคะแนนที่ 4 ไปกำหนดแนวทางหรือแผนงาน โครงการแบบมีส่วนร่วมสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ในขั้นตอนนี้จึงไม่ได้รับคะแนน ดังนั้น เมื่อสรุปผลการดำเนินงานด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแล้ว จากคะแนนรวม 5.0000 คะแนน สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงถูกปรับลดความครบถ้วนทั้งหมด 4.20 คะแนน จึงมีระดับคะแนนที่ได้อยู่ที่ 0.8000 คะแนน

## 2.2 ตัวชี้วัดที่ 10 (KPI<sub>10</sub>) ระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ

ตารางที่ 4.12 ผลการดำเนินงานด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ

| ระดับ<br>คะแนน | เกณฑ์การให้คะแนน   | ผลการ<br>ดำเนินการ<br>มี/ไม่มี (/ ×) | ผลคะแนน<br>ที่ได้ |
|----------------|--|--------------------------------------|-------------------|
| 1              | - จัดสถานที่จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของส่วนราชการ<br>สำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 เพื่อให้<br>ประชาชนสามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลข่าวสารได้สะดวก   | /                                    | 1.0000            |
|                | - มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือ<br>ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารของส่วน<br>ราชการเป็นการเฉพาะ   | /                                    |                   |
|                | - มีป้ายบอกถึงที่ตั้งของสถานที่หรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่<br>ส่วนราชการจัดไว้สำหรับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ที่<br>เข้าใจได้ง่ายและมองเห็นได้ชัดเจน  | /                                    |                   |
| 2              | - มีข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน  | /                                    | 1.0000            |
| 3              | - จัดทำดัชนีข้อมูลข่าวสารไว้ให้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูล<br>ข่าวสารอย่างชัดเจนและสืบค้นได้สะดวก รวดเร็ว   | /                                    | 1.0000            |
|                | - มอบหมายให้ผู้บริหารระดับรองหัวหน้าส่วนราชการ<br>รับผิดชอบในการปฏิบัติงานตาม พ .ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร<br>ของราชการเป็นการเฉพาะ   | /                                    |                   |
|                | - ผู้บริหารของ ส่วนราชการให้ความสำคัญและ<br>ควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลข่าวสาร<br>ของราชการอย่างเคร่งครัด เช่น มีการประชุมเพื่อซักซ้อม<br>ความเข้าใจในการปฏิบัติตามกฎหมาย เป็นต้น | /                                    |                   |
|                | - จัดเก็บสถิติและสรุปผลการมาใช้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูล<br>ข่าวสารของส่วนราชการ รายงานให้ผู้ บริหารของส่วน<br>ราชการทราบอย่างสม่ำเสมอ (รายเดือนหรือรายไตรมาส)                                      | /                                    |                   |



ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

| ระดับ<br>คะแนน | เกณฑ์การให้คะแนน   | ผลการ<br>ดำเนินการ<br>มี/ไม่มี (/ ×) | ผลคะแนน<br>ที่ได้ |
|----------------|--|--------------------------------------|-------------------|
|                | - มีการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2547 ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ด้วยความรวดเร็ว โดยมีเรื่องที่สามารถตอบสนองหรือ ให้บริการข้อมูลข่าวสารได้ภายในกำหนดร้อยละ 100  | /                                    |                   |
|                | - จัดอบรม ให้ความรู้ และกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการพัฒนา ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายข้อมูลข่าวสารและการ ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการข้อมูล ข่าวสารตาม บทบัญญัติของกฎหมายให้แก่บุคลากรในส่วนราชการ อย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอไม่น้อยกว่า 3 ชั่วโมง            | /                                    |                   |
| 4              | - ประชาสัมพันธ์เผยแพร่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติตาม กฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยเฉพาะการจัดตั้ง ศูนย์ข้อมูลตามมาตรา 9 ให้ประชาชนรับทราบผ่าน ช่องทางต่าง ๆ อย่างน้อย 5 ช่องทาง โดย 1 ใน 5 ช่องทาง จะต้องเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ | ×                                    | 0.7000            |
|                | - รับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่เกี่ยวกับการเปิดเผย ข้อมูลข่าวสารผ่านทางช่องทางต่าง ๆ และมีการนำความ คิดเห็นของประชาชนมาพิจารณาประกอบการบริหาร จัดการด้านการเปิดเผยหรือให้บริการข้อมูลข่าวสาร  | /                                    |                   |
| 5              | - เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการประกวดราคา ประกาศสอบ ราคาที่หัวหน้าส่วนราชการลงนามแล้วบนเว็บไซต์ของ ส่วนราชการ  | ×                                    | 0.0000            |
|                | - จัดทำสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างเป็นรายเดือน และ เผยแพร่บนเว็บไซต์ของส่วนราชการทุกเดือน  | ×                                    |                   |
|                | <b>รวม</b>   |                                      | <b>3.7000</b>     |

จากตารางที่ 4.12 ที่มาของตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการนี้ เป็นการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการราชการกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ 2551 ที่ได้จัดทำขึ้นโดยมีเป้าหมายเพื่อดำเนินการตาม พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ในการแสดงถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ จากตารางแสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ 2551 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพงสามารถดำเนินการ ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ ได้ดังนี้

**2.2.1 ขั้นตอนที่ 1** มีประเด็นย่อย 3 ประเด็น ซึ่งสามารถดำเนินการได้ทั้ง 3 ประเด็น คือ มีการจัดสถานที่ ให้ข้อมูลข่าวสารของส่วนราชการ สำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าตรวจสอบ ข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก และมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารของส่วนราชการเป็นการเฉพาะ รวมทั้ง มีป้ายบอกถึงที่ตั้งของสถานที่หรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ส่วนราชการจัดไว้สำหรับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ที่เข้าใจได้ง่ายและมองเห็นได้ชัดเจน ในขั้นตอนนี้จึงได้ระดับคะแนนอยู่ที่ 1.0000 คะแนน

**2.2.2 ขั้นตอนที่ 2** มีประเด็นย่อย 2 ประเด็น ซึ่งสามารถดำเนินการได้ใน 2 ประเด็น คือ มีข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน และมีการจัดทำดัชนีข้อมูลข่าวสารไว้ให้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจนและสามารถสืบค้นได้สะดวก รวดเร็ว ในขั้นตอนนี้จึงได้ระดับคะแนนอยู่ที่ 1.0000 คะแนน

**2.2.3 ขั้นตอนที่ 3** มีประเด็นย่อย 4 ประเด็น ซึ่งสามารถดำเนินการได้ ทั้ง 4 ประเด็น คือ มีการ มอบหมายให้ผู้บริหารระดับรองหัวหน้าส่วนราชการรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตาม พ .ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นการเฉพาะ ผู้บริหารของส่วนราชการให้ความสำคัญและควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างเคร่งครัด เช่น มีการประชุมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจในการปฏิบัติตามกฎหมาย และมีการ จัดเก็บสถิติและสรุปผลการมาใช้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของส่วนราชการ รายงานให้ผู้บริหารของส่วนราชการทราบอย่างสม่ำเสมอ (รายเดือนหรือรายไตรมาส) รวมทั้งมีการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2547 ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว โดยมีเรื่องที่สามารถตอบสนองหรือให้บริการข้อมูลข่าวสารได้ภายในกำหนดร้อยละ 100 ในขั้นตอนนี้จึงระดับคะแนนอยู่ที่ 1.0000 คะแนน

**2.2.4 ขั้นตอนที่ 4** มีประเด็นย่อย 3 ประเด็น ซึ่ง สามารถดำเนินการได้ ใน 2 ประเด็น คือ จัดอบรม ให้ความรู้ และกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายข้อมูลข่าวสารและการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารตามบทบัญญัติของ

กฎหมายให้แก่บุคลากรในส่วนราชการอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอไม่น้อยกว่า 3 ชั่วโมง และมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารผ่านทางช่องทางต่าง ๆ และมีการนำความคิดเห็นของประชาชนมาพิจารณาประกอบการบริหารจัดการด้านการเปิดเผยหรือให้บริการข้อมูลข่าวสาร ส่วนประเด็นที่ไม่ได้ดำเนินการ คือ การประชาสัมพันธ์เผยแพร่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยเฉพาะการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลตามมาตรา 9 ให้ประชาชนรับทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างน้อย 5 ช่องทาง โดย 1 ใน 5 ช่องทาง จะต้องเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นจึงถูกปรับลดคะแนนความครบถ้วน ประเด็นละ 0.30 คะแนน ในขั้นตอนนี้จึงได้ระดับคะแนนอยู่ที่ 0.60 คะแนน

**2.2.5 ขั้นตอนที่ 5** มีประเด็นย่อย 2 ประเด็น ซึ่งไม่ได้ดำเนินการทั้ง 2 ประเด็น คือ เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการประกวดราคา ประกาศสอบราคาที่ทำหน้าส่วนราชการลงนามแล้วบนเว็บไซต์ของส่วนราชการ และจัดทำสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างเป็นรายเดือน และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของส่วนราชการทุกเดือน ในขั้นตอนนี้จึงไม่ได้รับคะแนน

ดังนั้น เมื่อสรุปผลการดำเนินงานด้าน การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ แล้วจากคะแนนรวม 5.0000 คะแนน สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงถูกปรับลดความครบถ้วนทั้งหมด 1.30 คะแนน จึงมีระดับคะแนนที่ได้อยู่ที่ 3.7000 คะแนน

### 2.3 ตัวชี้วัดที่ 11 (KPI<sub>11</sub>) ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

2.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการ

2.3.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง

2.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการดำเนินงานการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

2.3.4 การวิเคราะห์ความเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง

#### 2.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ดังแสดงในตารางที่ 4.13 – 4.19

ตารางที่ 4.13 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ |
|------|---------------|--------|
| ชาย  | 181           | 45.3   |
| หญิง | 219           | 54.7   |
| รวม  | 400           | 100    |

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.3

ตารางที่ 4.14 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ                                   | จำนวน<br>(คน)                | ร้อยละ                         |
|--|------------------------------|--------------------------------|
| ต่ำกว่า 26 ปี <input type="checkbox"/> | 17                           | 4.2                            |
| 26-35 ปี                               | 106                          | 26.5                           |
| 36-45 ปี                               | 120                          | 30.0                           |
| 46-55 ปี                               | 123                          | 30.8                           |
| 56 ปีขึ้นไป <input type="checkbox"/>   | 34                           | 8.5                            |
| รวม                                    | 400 <input type="checkbox"/> | 100.0 <input type="checkbox"/> |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 46 ปี ถึง 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมาคืออายุ 36 ปี ถึง 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.0 และน้อยที่สุดมีอายุ ต่ำกว่า 26 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.3

ตารางที่ 4.15 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา                             | จำนวน<br>(คน)                | ร้อยละ                         |
|---|------------------------------|--------------------------------|
| ประถมศึกษา                                | 75                           | 18.8                           |
| มัธยมศึกษา                                | 70                           | 17.5                           |
| อาชีวศึกษา(ปวช./ปวส.)                     | 41                           | 10.2                           |
| ปริญญาตรี                                 | 196                          | 49.0                           |
| สูงกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> | 18 <input type="checkbox"/>  | 4.5 <input type="checkbox"/>   |
| รวม                                       | 400 <input type="checkbox"/> | 100.0 <input type="checkbox"/> |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 49.0 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.8 และน้อยที่สุดสำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.5

ตารางที่ 4.16 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพผู้รับบริการ

| สถานภาพผู้รับบริการ                  | จำนวน<br>(ราย)               | ร้อยละ                         |
|--------------------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| บุคคลธรรมดา                          | 356                          | 89.0                           |
| คณะบุคคล                             | 6                            | 1.5                            |
| ห้างหุ้นส่วนจำกัด                    | 17                           | 4.3                            |
| บริษัทจำกัด <input type="checkbox"/> | 21 <input type="checkbox"/>  | 5.2 <input type="checkbox"/>   |
| รวม                                  | 400 <input type="checkbox"/> | 100.0 <input type="checkbox"/> |

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นบุคคลธรรมดา คิดเป็น ร้อยละ 89.0 รองลงมา มีสถานภาพเป็นบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 5.3 และน้อยที่สุดมีสถานภาพเป็นคณะบุคคล คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 4.17 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบกิจการ/ระยะเวลาทำงาน

| ระยะเวลาในการประกอบกิจการ/<br>ระยะเวลาทำงาน  | จำนวน<br>(คน)                | ร้อยละ                         |
|--|------------------------------|--------------------------------|
| ไม่เกิน 1 ปี                                 | 14                           | 3.5                            |
| 2-5 ปี                                       | 154                          | 38.5                           |
| 6-10 ปี                                      | 100                          | 25.0                           |
| 11-15 ปี                                     | 49                           | 12.2                           |
| ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป <input type="checkbox"/> | 83 <input type="checkbox"/>  | 20.8 <input type="checkbox"/>  |
| รวม  | 400 <input type="checkbox"/> | 100.0 <input type="checkbox"/> |

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการ/ระยะเวลาทำงาน 2 ปี ถึง 5 ปี คิดเป็น ร้อยละ 38.5 รองลงมา มีระยะเวลาในการประกอบกิจการ/ระยะเวลาทำงาน 6 ปี ถึง 10 ปี คิดเป็น ร้อยละ 25.0 และน้อยที่สุดมีระยะเวลาในการประกอบกิจการ/ระยะเวลาทำงาน ไม่เกิน 1 ปี ร้อยละ 3.5

ตารางที่ 4.18 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ

| อาชีพ                 | จำนวน<br>(ราย) | ร้อยละ  |
|-----------------------|----------------|---------|
| รับจ้าง               | 55             | 13.8    |
| พนักงานประจำ/ลูกจ้าง  | 98             | 24.5    |
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 78             | 19.5    |
| ประกอบธุรกิจ □        | 169 □          | 42.2 □  |
| รวม                   | 400 □          | 100.0 □ |

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมามีอาชีพเป็นพนักงานประจำ ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 24.5 และน้อยที่สุดมีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 13.8

ตารางที่ 4.19 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจ

| ประเภทการประกอบธุรกิจ         | จำนวน<br>(ราย) | ร้อยละ |
|-------------------------------|----------------|--------|
| ขายปลีกสินค้าทั่วไป □         | 34             | 8.5    |
| ตัดเย็บเสื้อผ้า สิ่งทอ        | 27             | 6.75   |
| ขายยา เวชภัณฑ์ เครื่องสำอาง   | 5              | 1.25   |
| ขายปุ๋ย เคมีภัณฑ์ เกษตร       | 4              | 1      |
| พลาสติก กระดาษ แก้ว           | 6              | 1.5    |
| ซ่อมรถยนต์ จักรยานยนต์        | 10             | 2.5    |
| อัญมณี ทองคำ                  | 4              | 1      |
| อุปกรณ์ไฟฟ้า โทรศัพท์         | 6              | 1.5    |
| เกษตรกรรม โรงสี               | 1              | 0.25   |
| ขายวัสดุก่อสร้าง เฟอร์นิเจอร์ | 11             | 2.75   |
| อาหาร เครื่องดื่ม             | 16             | 4      |
| ขนส่ง คลังสินค้า              | 2 □            | 0.5    |

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

| ประเภทธุรกิจ               | จำนวน<br>(ราย) | ร้อยละ  |
|----------------------------|----------------|---------|
| รับเหมาก่อสร้าง            | 9              | 2.25    |
| ประกันชีวิต/ประกันวินาศภัย | 3              | 0.75    |
| คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต   | 6              | 1.5     |
| ธุรกิจอื่นๆ                | 25             | 6.25    |
| ไม่ประกอบธุรกิจ            | 231            | 57.75   |
| รวม                        | 400            | 100.0 □ |

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพประกอบธุรกิจ ส่วนใหญ่ ประกอบธุรกิจขายปลีกสินค้าทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 8.5 รองลงมาประกอบธุรกิจตัดเย็บเสื้อผ้า สิ่งทอ คิดเป็นร้อยละ 5.8 และน้อยที่สุดประกอบธุรกิจเกษตรกรรม โรงสี คิดเป็นร้อยละ 0.3

### 2.3.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง

ผู้วิจัยได้นำ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาสันกำแพง ดังแสดงในตารางที่ 4.20 – 4.24



ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนของหน่วยงาน

| ความพึงพอใจด้าน<br>กระบวนการ ขั้นตอน<br>ของหน่วยงาน  | ระดับความพึงพอใจ      |                 |                     |                  |                        |             |              |            |        |
|--|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|-------------|--------------|------------|--------|
|  | มากที่สุด<br>(ร้อยละ) | มาก<br>(ร้อยละ) | ปานกลาง<br>(ร้อยละ) | น้อย<br>(ร้อยละ) | น้อยที่สุด<br>(ร้อยละ) | ค่าเฉลี่ย   | S.D.         | แปลผล      | อันดับ |
| 1. ขั้นตอนให้บริการไม่<br>ยุ่งยากซับซ้อน   | 85<br>(21.3)          | 234<br>(58.5)   | 77<br>(19.3)        | 3<br>(0.8)       | 1<br>(0.3)             | 4.00        | 0.677        | มาก        | 3      |
| 2. ความรวดเร็วในการ<br>ให้บริการ   | 94<br>(23.5)          | 241<br>(60.3)   | 65<br>(16.3)        | -                | -                      | 4.07        | 0.627        | มาก        | 1      |
| 3. ความชัดเจนในการ<br>อธิบายชี้แจง และ<br>แนะนำขั้นตอนในการ<br>ให้บริการ                     | 77<br>(19.3)          | 233<br>(58.3)   | 88<br>(22.0)        | 2<br>(0.5)       | -                      | 3.96        | 0.657        | มาก        | 5      |
| 4. ความเป็นธรรมของ<br>ขั้นตอน วิธีให้บริการ<br>(เรียงลำดับก่อนหลัง มี<br>ความเสมอภาคเท่ากัน) | 66<br>(16.5)          | 172<br>(43.0)   | 156<br>(39.0)       | 6<br>(1.5)       | -                      | 3.75        | 0.743        | มาก        | 7      |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับ<br>จากการบริการแต่ละ<br>ขั้นตอน  | 88<br>(22.0)          | 242<br>(60.5)   | 70<br>(17.5)        | -                | -                      | 4.05        | 0.628        | มาก        | 2      |
| 6. ระยะเวลาให้บริการมี<br>ความเหมาะสมตรงต่อ<br>ความต้องการของ<br>ผู้รับบริการ                | 74<br>(18.5)          | 245<br>(61.3)   | 80<br>(20.0)        | 1<br>(0.3)       | -                      | 3.98        | 0.629        | มาก        | 4      |
| 7. ในช่วงพักเที่ยงมีการ<br>ให้บริการอย่างต่อเนื่อง   | 51<br>(13.1)          | 213<br>(54.6)   | 125<br>(32.1)       | 1<br>(0.3)       | -                      | 3.81        | 0.652        | มาก        | 6      |
|  | <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                 |                     |                  |                        | <b>3.94</b> | <b>0.501</b> | <b>มาก</b> |        |

จากตารางที่ 4.20 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนของหน่วยงาน โดยรวมแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนของหน่วยงานในระดับมากคิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.501

โดยปัจจัยย่อยความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนของหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ในช่วงพักเที่ยงมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่ากัน ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจด้าน<br>เจ้าหน้าที่ บุคลากร<br>ผู้ให้บริการ  | ระดับความพึงพอใจ      |                 |                     |                  |                        |             |              |            |        |
|---|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|-------------|--------------|------------|--------|
|   | มากที่สุด<br>(ร้อยละ) | มาก<br>(ร้อยละ) | ปานกลาง<br>(ร้อยละ) | น้อย<br>(ร้อยละ) | น้อยที่สุด<br>(ร้อยละ) | ค่าเฉลี่ย   | S.D.         | แปลผล      | อันดับ |
| 1. ความสุภาพ กิริยา<br>มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้<br>ให้บริการ   | 85<br>(21.3)          | 221<br>(55.3)   | 91<br>(22.8)        | 3<br>(0.8)       | -                      | 3.97        | 0.686        | มาก        | 3      |
| 2. ความเหมาะสมในการ<br>แต่งกาย บุคลิก ลักษณะ<br>ท่าทางของเจ้าหน้าที่<br>ผู้ให้ บริการ                   | 67<br>(16.8)          | 205<br>(51.3)   | 127<br>(31.8)       | 1<br>(0.3)       | -                      | 3.85        | 0.687        | มาก        | 5      |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือ<br>รือร้น และความพร้อม<br>ในการให้บริการของ<br>เจ้าหน้าที่                       | 74<br>(18.5)          | 177<br>(44.3)   | 147<br>(36.8)       | 2<br>(0.5)       | -                      | 3.81        | 0.733        | มาก        | 6      |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้<br>ความสามารถในการ<br>ให้บริการ เช่น ตอบ<br>คำถาม ให้คำแนะนำ<br>ช่วยแก้ปัญหาได้ | 72<br>(18.0)          | 248<br>(62.0)   | 74<br>(18.5)        | 6<br>(1.5)       | -                      | 3.97        | 0.652        | มาก        | 2      |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ<br>ผู้รับบริการเหมือน กัน<br>ทุกราย โดยไม่เลือก<br>ปฏิบัติ                   | 69<br>(17.3)          | 240<br>(60.0)   | 88<br>(22.0)        | 3<br>(0.8)       | -                      | 3.94        | 0.648        | มาก        | 4      |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตใน<br>การปฏิบัติหน้าที่ เช่น<br>ไม่รับสินบน ไม่หา<br>ประโยชน์ ในทางมิ<br>ชอบฯ     | 74<br>(18.5)          | 256<br>(64.0)   | 70<br>(17.5)        | -                | -                      | 4.01        | 0.601        | มาก        | 1      |
|   | <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                 |                     |                  |                        | <b>3.92</b> | <b>0.548</b> | <b>มาก</b> |        |

จากตารางที่ 4.21 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ในด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.92 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.548

โดยปัจจัยย่อยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

ตารางที่ 4.22 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจด้านสิ่ง<br>อำนวยความสะดวก   | ระดับความพึงพอใจ      |                 |                     |                  |                        |             |              |             |        |
|---|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|-------------|--------------|-------------|--------|
|   | มากที่สุด<br>(ร้อยละ) | มาก<br>(ร้อยละ) | ปานกลาง<br>(ร้อยละ) | น้อย<br>(ร้อยละ) | น้อยที่สุด<br>(ร้อยละ) | ค่าเฉลี่ย   | S.D.         | แปลผล       | อันดับ |
| 1. สถานที่ตั้งหน่วยงาน<br>สะดวกในการเดินทางมา<br>รับบริการ  | 211<br>(52.8)         | 142<br>(35.5)   | 43<br>(10.8)        | 4<br>(1.0)       | -                      | 4.40        | 0.719        | มาก         | 1      |
| 2. ความเพียงพอของสิ่ง<br>อำนวยความสะดวก เช่น<br>ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม<br>ที่นั่งคอยรับบริการ     | 32<br>(8.0)           | 139<br>(34.8)   | 198<br>(49.5)       | 30<br>(7.5)      | 1<br>(0.3)             | 3.43        | 0.756        | ปาน<br>กลาง | 7      |
| 3. ความสะอาดของ<br>สถานที่ให้บริการโดยรวม   | 42<br>(10.5)          | 209<br>(52.3)   | 144<br>(36.0)       | 5<br>(1.3)       | -                      | 3.72        | 0.662        | มาก         | 2      |
| 4. “ความเพียงพอ” ของ<br>อุปกรณ์ / เครื่องมือในการ<br>ให้บริการ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร | 22<br>(5.5)           | 131<br>(32.8)   | 226<br>(56.5)       | 20<br>(5.0)      | 1<br>(0.3)             | 3.38        | 0.680        | ปาน<br>กลาง | 8      |
| 5. “คุณภาพและความ<br>ทันสมัย” ของอุปกรณ์<br>ได้แก่ คอมพิวเตอร์<br>เครื่องออกใบเสร็จ รับเงิน         | 37<br>(9.3)           | 143<br>(35.8)   | 212<br>(53.0)       | 7<br>(1.8)       | 1<br>(0.3)             | 3.52        | 0.697        | มาก         | 6      |
| 6. การจัดสถานที่และ<br>อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ<br>สะดวกต่อการใช้บริการ                               | 35<br>(8.8)           | 219<br>(54.8)   | 139<br>(34.8)       | 7<br>(1.8)       | -                      | 3.71        | 0.647        | มาก         | 3      |
| 7. ป้ายข้อความบอกจุด<br>บริการ ประชาสัมพันธ์ มี<br>ความชัดเจนและเข้าใจง่าย                          | 32<br>(8.0)           | 199<br>(49.8)   | 164<br>(41.0)       | 5<br>(1.3)       | -                      | 3.65        | 0.644        | มาก         | 4      |
| 8. ความพอใจต่อสื่อ<br>ประชาสัมพันธ์ / คู่มือและ<br>เอกสารให้ความรู้                                 | 27<br>(6.8)           | 180<br>(45.0)   | 185<br>(46.3)       | 6<br>(1.5)       | 2<br>(0.5)             | 3.56        | 0.665        | มาก         | 5      |
|   | <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                 |                     |                  |                        | <b>3.67</b> | <b>0.476</b> | <b>มาก</b>  |        |

จากตารางที่ 4.22 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.67 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.476

โดยปัจจัยย่อยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือได้แก่ คอมพิวเตอร์ เครื่องออกใบเสร็จรับเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการได้แก่ คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

ตารางที่ 4.23 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้าน<br>คุณภาพการให้บริการ  | ระดับความพึงพอใจ      |                 |                     |                  |                        | ค่าเฉลี่ย   | S.D.         | แปลผล       | อันดับ |
|--|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|-------------|--------------|-------------|--------|
|  | มากที่สุด<br>(ร้อยละ) | มาก<br>(ร้อยละ) | ปานกลาง<br>(ร้อยละ) | น้อย<br>(ร้อยละ) | น้อยที่สุด<br>(ร้อยละ) |             |              |             |        |
| 1. ตรวจรับแบบแสดง<br>รายการภาษีได้อย่าง<br>ถูกต้อง ผู้เสียภาษีไม่ต้อง<br>มาแก้ไขภายหลัง                            | 89<br>(22.3)          | 266<br>(66.5)   | 44<br>(11.0)        | 1<br>(0.3)       | -                      | 4.11        | 0.576        | มาก         | 1      |
| 2. การรับแบบคำร้องคำ<br>ขอ เลขประจำตัวผู้เสีย<br>ภาษี/ภาษีมูลค่าเพิ่ม/ภาษี<br>ธุรกิจเฉพาะ มีความถูกต้อง<br>รวดเร็ว | 34<br>(9.1)           | 168<br>(45.0)   | 168<br>(45.0)       | 3<br>(0.8)       | -                      | 3.62        | 0.659        | มาก         | 4      |
| 3. การคืนเงินภาษีอากร<br>ทำได้รวดเร็ว ไม่มีข้อผิดพลาด  | 27<br>(7.1)           | 150<br>(39.7)   | 172<br>(45.5)       | 29<br>(7.7)      | -                      | 3.46        | 0.739        | ปาน<br>กลาง | 5      |
| 4. ทีมสำรวจสามารถ<br>ชี้แจงเรื่องภาษีอากรให้<br>ท่าน<br>ทราบได้อย่างชัดเจน<br>เข้าใจง่าย                           | 38<br>(9.7)           | 236<br>(60.1)   | 114<br>(29.0)       | 4<br>(1.0)       | 1<br>(0.3)             | 3.78        | 0.634        | มาก         | 3      |
| 5. การติดต่อรับบริการ<br>สามารถดำเนินการแล้ว<br>เสร็จได้ในคราวเดียว ไม่<br>ต้องกลับไปกลับมา<br>หลายครั้ง           | 64<br>(16.0)          | 229<br>(57.3)   | 103<br>(25.8)       | 4<br>(1.0)       | -                      | 3.88        | 0.667        | มาก         | 2      |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                       |                 |                     |                  |                        | <b>3.78</b> | <b>0.491</b> | <b>มาก</b>  |        |

จากตารางที่ 4.23 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ในด้าน คุณภาพการให้บริการ โดยรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.78 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.491

โดยปัจจัยย่อยความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ตรวจจับแบบแสดงรายการภาษีได้อย่างถูกต้อง ผู้เสียภาษีไม่ต้องมาแก้ไขภายหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 การติดต่อรับบริการสามารถดำเนินการแล้วเสร็จได้ในคราวเดียว ไม่ต้องกลับไปกลับมาหลายครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ทีมสำรวจสามารถชี้แจงเรื่องภาษีอากรให้ท่านทราบได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 การรับแบบคำร้องคำขอ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี/ภาษีมูลค่าเพิ่ม/ภาษีธุรกิจเฉพาะ มีความถูกต้องรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การคืนเงินภาษีอากรทำได้รวดเร็ว ไม่มีข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46



ตารางที่ 4.24 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านจริยธรรม ชรรมาภิบาล และ การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

| ความพึงพอใจด้าน<br>ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับ<br>คุณภาพการให้บริการ<br>ด้านจริยธรรมฯ                                 | ระดับความพึงพอใจ      |                 |                     |                  |                        |             |              |            |        |
|--|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|-------------|--------------|------------|--------|
|  | มากที่สุด<br>(ร้อยละ) | มาก<br>(ร้อยละ) | ปานกลาง<br>(ร้อยละ) | น้อย<br>(ร้อยละ) | น้อยที่สุด<br>(ร้อยละ) | ค่าเฉลี่ย   | S.D.         | แปลผล      | อันดับ |
| 1. การใช้กฎหมาย<br>อากรมีความเป็นธรรม<br>ปฏิบัติกับผู้เสียภาษีอย่าง<br>เท่าเทียม                                 | 42<br>(10.5)          | 206<br>(51.6)   | 147<br>(36.8)       | 4<br>(1.0)       | -                      | 3.72        | 0.659        | มาก        | 2      |
| 2. การประเมินภาษี<br>เป็นไปอย่างเหมาะสม  | 34<br>(8.5)           | 151<br>(37.8)   | 212<br>(53.1)       | 2<br>(0.5)       | -                      | 3.54        | 0.655        | มาก        | 3      |
| 3. การจัดเก็บภาษีมีความ<br>โปร่งใส มีหลักฐานการ<br>รับชำระภาษีอย่างถูกต้อง                                       | 60<br>(15.0)          | 241<br>(60.3)   | 98<br>(24.5)        | 1<br>(0.3)       | -                      | 3.90        | 0.639        | มาก        | 1      |
| 4. ประชาชนสามารถมี<br>ส่วนร่วมในการให้ข้อ<br>เสนอแนะ แสดง<br>ความเห็นและตรวจสอบ<br>การทำงานของเจ้าหน้าที่<br>ได้ | 37<br>(9.3)           | 144<br>(36.0)   | 206<br>(51.5)       | 12<br>(3.0)      | 1<br>(0.3)             | 3.51        | 0.715        | มาก        | 5      |
| 5. การใช้ทรัพยากร วัสดุ<br>อุปกรณ์ ได้อย่างคุ้มค่า<br>ประหยัด และเกิด<br>ประโยชน์แก่ผู้รับบริการ                 | 38<br>(9.5)           | 135<br>(33.8)   | 222<br>(55.5)       | 4<br>(1.0)       | 1<br>(0.3)             | 3.51        | 0.690        | มาก        | 4      |
|  | <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                 |                     |                  |                        | <b>3.64</b> | <b>0.536</b> | <b>มาก</b> |        |

จากตารางที่ 4.24 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพง ในด้าน ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ โดยรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.64 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.536

โดยปัจจัยย่อย อยความพึงพอใจต่อ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ การจัดเก็บภาษีมีความโปร่งใส มีหลักฐานการรับชำระภาษีอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 การใช้กฎหมายภาษีอากรมีความเป็นธรรมปฏิบัติกับผู้เสียภาษีอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 การประเมินภาษีเป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะ แสดงความเห็นและตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และการใช้ทรัพยากร วัสดุ อุปกรณ์ ได้อย่างคุ้มค่า ประหยัดและเกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

ตารางที่ 4.25 สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานด้านการให้บริการของ  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง

| ความพึงพอใจ   | ค่าเฉลี่ย   | S.D.         | แปลผล      | อันดับ |
|---|-------------|--------------|------------|--------|
| 1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนของหน่วยงาน                               | 3.94        | 0.501        | มาก        | 1      |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ                            | 3.92        | 0.548        | มาก        | 2      |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก   | 3.67        | 0.476        | มาก        | 4      |
| 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ   | 3.78        | 0.491        | มาก        | 3      |
| 5. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการ<br>ให้บริการ ด้านจริยธรรมฯ | 3.64        | 0.536        | มาก        | 5      |
| <b>รวม</b>  | <b>3.79</b> | <b>0.413</b> | <b>มาก</b> |        |

จากตารางที่ 4.25 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ในด้านต่างๆ โดยรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ  
ต่อการดำเนินงานด้านการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงอยู่ในระดับมาก  
คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.79 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.413

### 2.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการดำเนินงานการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพง โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพผู้รับบริการ ระยะเวลาทำงานหรือระยะเวลาประกอบการ และประเภทอาชีพ ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ การทดสอบค่า t (T-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิเคราะห์ดังนี้

$H_0$  = ประชาชนผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการให้บริการประชาชนไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = ประชาชนผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานด้านการให้บริการโดยรวมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพง ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง

| เพศ  | $\bar{X}$ | SD  | T      | Sig  |
|------|-----------|-----|--------|------|
| ชาย  | 3.72      | .36 | -2.989 | .003 |
| หญิง | 3.84      | .44 |        |      |

จากตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานด้านการให้บริการโดยรวมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพง ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง พบว่า มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพงแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานด้านการให้บริการ โดยรวมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง จำแนกตามช่วงอายุ

| ช่วงอายุ      | ค่าเฉลี่ย | S.D. | F     | Sig. |
|---------------|-----------|------|-------|------|
| ต่ำกว่า 26 ปี | 3.95      | .49  |       |      |
| 26-35 ปี      | 3.85      | .40  | 1.942 | .103 |
| 36-45 ปี      | 3.76      | .42  |       |      |
| 46-55 ปี      | 3.75      | .38  |       |      |
| 56 ปีขึ้นไป   | 3.73      | .41  |       |      |

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานด้านการให้บริการ โดยรวมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง จำแนกตามช่วงอายุ ซึ่งผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวปรากฏว่าค่า F-test คำนวณได้ 1.942 มีค่า Significance เท่ากับ .103 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ .05 นั้นหมายถึงว่า ยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐาน  $H_1$  แสดงว่าช่วงอายุ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานด้านการให้บริการ โดยรวมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพง จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา    | $\bar{X}$ | S.D. | T      | Sig  |
|------------------|-----------|------|--------|------|
| ประถมศึกษา       | 3.77      | .35  | .243   | .809 |
| มัธยมศึกษา       | 3.75      | .40  |        |      |
| ประถมศึกษา       | 3.77      | .35  | -.378  | .706 |
| อาชีวศึกษา       | 3.80      | .37  |        |      |
| ประถมศึกษา       | 3.77      | .35  | -.283  | .777 |
| ปริญญาตรี        | 3.78      | .42  |        |      |
| ประถมศึกษา       | 3.77      | .35  | -1.588 | .037 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 3.99      | .57  |        |      |
| มัธยมศึกษา       | 3.75      | .40  | -.536  | .593 |
| อาชีวศึกษา       | 3.80      | .37  |        |      |
| มัธยมศึกษา       | 3.75      | .40  | -.528  | .598 |
| ปริญญาตรี        | 3.78      | .42  |        |      |
| มัธยมศึกษา       | 3.75      | .40  | -1.66  | .045 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 3.99      | .57  |        |      |
| อาชีวศึกษา       | 3.80      | .37  | .150   | .881 |
| ปริญญาตรี        | 3.78      | .42  |        |      |
| อาชีวศึกษา       | 3.80      | .37  | -1.342 | .192 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 3.99      | .57  |        |      |
| ปริญญาตรี        | 3.78      | .42  | -1.505 | .149 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 3.99      | .57  |        |      |



ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานด้านการให้บริการ โดยรวมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง จำแนกตามสถานภาพผู้รับบริการ

| สถานภาพ           | ค่าเฉลี่ย | S.D. | F     | Sig.  |
|-------------------|-----------|------|-------|-------|
| บุคคลธรรมดา       | 3.76      | .40  |       |       |
| คณะบุคคล          | 4.23      | .36  | 5.487 | .001* |
| ห้างหุ้นส่วนจำกัด | 3.99      | .37  |       |       |
| บริษัทจำกัด       | 3.95□     | .47□ |       |       |

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานด้านการให้บริการ โดยรวมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง จำแนกตามสถานภาพผู้รับบริการ ซึ่งผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวปรากฏว่าค่า F-test คำนวณได้ 5.487 มีค่า Significance เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 นั้นหมายถึงว่า ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  แสดงว่าสถานภาพผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงแตกต่างกัน เมื่อนำมาวิเคราะห์ต่อไปพบว่าสถานภาพของผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงที่แตกต่างกัน คือ

บุคคลธรรมดาแตกต่างจากคณะบุคคล ซึ่งมีค่า Significance เท่ากับ .006 โดยมีความแตกต่างของระดับความพึงพอใจเท่ากับ -.466 แสดงว่าสถานภาพของผู้รับบริการที่เป็นบุคคลธรรมดา กับคณะบุคคลมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุคคลธรรมดาแตกต่างจากห้างหุ้นส่วนจำกัด ซึ่งมีค่า Significance เท่ากับ .021 โดยมีความแตกต่างของระดับความพึงพอใจเท่ากับ -.233 แสดงว่าสถานภาพของผู้รับบริการที่เป็นบุคคลธรรมดา กับห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุคคลธรรมดาแตกต่างจากบริษัทจำกัด ซึ่งมีค่า Significance เท่ากับ .036 โดยมีความแตกต่างของระดับความพึงพอใจเท่ากับ -.192 แสดงว่าสถานภาพของผู้รับบริการที่เป็น



บุคคลธรรมดาที่บริษัทจำกัดมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการบริการของสำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานด้านการให้บริการ  
โดยรวมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพง จำแนกตามระยะเวลาในการ  
ประกอบการ/ระยะเวลาทำงาน

| ระยะเวลาทำงาน/<br>ประกอบการ | $\bar{X}$ | S.D. | T      | Sig  |
|-----------------------------|-----------|------|--------|------|
| ไม่เกิน 1 ปี                | 3.82      | .39  | .010   | .992 |
| 2-5 ปี                      | 3.82      | .41  |        |      |
| ไม่เกิน 1 ปี                | 3.82      | .39  | 1.415  | .160 |
| 6-10 ปี                     | 3.69      | .32  |        |      |
| ไม่เกิน 1 ปี                | 3.82      | .39  | -.340  | .735 |
| 11-15 ปี                    | 3.87      | .49  |        |      |
| ไม่เกิน 1 ปี                | 3.82      | .39  | .328   | .744 |
| ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป         | 3.78      | .44  |        |      |
| 2-5 ปี                      | 3.82      | .40  | 2.887  | .004 |
| 6-10 ปี                     | 3.69      | .37  |        |      |
| 2-5 ปี                      | 3.82      | .40  | -.704  | .482 |
| 11-15 ปี                    | 3.87      | .49  |        |      |
| 2-5 ปี                      | 3.82      | .40  | .701   | .484 |
| ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป         | 3.78      | .44  |        |      |
| 6-10 ปี                     | 3.69      | .37  | -2.372 | .020 |
| 11-15 ปี                    | 3.87      | .49  |        |      |
| 6-10 ปี                     | 3.69      | .37  | -1.600 | .112 |
| ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป         | 3.78      | .44  |        |      |
| 11-15 ปี                    | 3.87      | .49  | 1.081  | .282 |
| ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป         | 3.78      | .44  |        |      |



ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาประกอบการ /ระยะเวลาทำงาน 11 -15 ปีและ 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานด้านการให้บริการ โดยรวมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ                     | ค่าเฉลี่ย | S.D.  | F    | Sig. |
|---------------------------|-----------|-------|------|------|
| รับจ้าง                   | 3.77      | .42   | .156 | .926 |
| พนักงานประจำ/<br>ลูกจ้าง  | 3.78      | .35   |      |      |
| ข้าราชการ/<br>รัฐวิสาหกิจ | 3.81      | .45   |      |      |
| ประกอบธุรกิจ              | 3.79 □    | .42 □ |      |      |

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.31 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานด้านการให้บริการโดยรวมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง จำแนกตามอาชีพ ซึ่งผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวปรากฏว่าค่า F-test จำนวนได้ .156 มีค่า Significance เท่ากับ .926 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ .05 นั้นหมายถึงว่า ขอมรับสมมติฐาน  $H_0$  และ ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_1$  แสดงว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงไม่แตกต่างกัน

### 2.3.4 การวิเคราะห์ความเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการ ให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพง

#### 1) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงไว้ในแบบสอบถาม ตอนที่ 3 และตอนที่ 4 ซึ่งเป็นคำถามให้เลือกตอบ นำมาหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 4.32 – 4.41

ตารางที่ 4.32 ปัญหาและอุปสรรคในด้านกระบวนการ ขั้นตอนของหน่วยงาน

| ปัญหาและอุปสรรคในด้านกระบวนการ ขั้นตอน<br>ของหน่วยงาน    | ความถี่ | ร้อยละ |
|--|---------|--------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการมีความซับซ้อน และมี<br>หลายขั้นตอน | 30      | 7.5    |
| 2. ขั้นตอนการตรวจรับแบบมีความล่าช้า                      | 14      | 3.5    |
| 3. ไม่มีการเรียงลำดับการให้บริการ                        | 70      | 17.5   |
| 4. ไม่มีป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการ                     | 18      | 4.5    |
| 5. บางขั้นตอนไม่ได้รับความสะดวกในการบริการ               | 21      | 5.3    |
| 6. อื่นๆ   | 10      | 2.5    |
| 6.1 คอมพิวเตอร์เก่า ล้าสมัย ทำงานช้า                     | 1       | 0.25   |
| 6.2 ไม่มีปัญหา   | 9       | 2.25   |

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานด้านกระบวนการ ขั้นตอนของหน่วยงาน ในเรื่องไม่มีการเรียงลำดับการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นจำนวน 70 ราย (ร้อยละ 17.5) รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีความซับซ้อน และมีหลายขั้นตอน คิดเป็นจำนวน 30 ราย (ร้อยละ 7.5) บางขั้นตอนไม่ได้รับความสะดวกในการบริการ คิดเป็นจำนวน 21 ราย (ร้อยละ 5.3) และที่เห็นว่าเป็นปัญหาน้อยที่สุดคือคอมพิวเตอร์เก่า ล้าสมัย ทำงานช้า คิดเป็นจำนวน 1 ราย (ร้อยละ 0.25)

ตารางที่ 4.33 ปัญหาและอุปสรรคในด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ

| ปัญหาและอุปสรรคในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                       | ความถี่ | ร้อยละ |
|--|---------|--------|
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาไม่สุภาพ   | 28      | 7.0    |
| 2. เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่เหมาะสม  | 17      | 4.3    |
| 3. เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นหรือเอาใจใส่ในการให้บริการ                      | 31      | 7.8    |
| 4. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ในการให้บริการ เช่น ไม่สามารถตอบข้อสงสัย ปัญหา ต่างๆ ได้ | 18      | 4.5    |
| 5. เจ้าหน้าที่มีการเลือกปฏิบัติโดยให้บริการแก่ผู้เสียภาษีไม่เท่าเทียมกัน           | 2       | 0.5    |
| 6. เจ้าหน้าที่ไม่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่                                | 1       | 0.25   |
| 7. อื่นๆ   | 9       | 2.25   |
| 7.1 เจ้าหน้าที่ตอบคำถามด้วยความหงุดหงิด  | 2       | 0.5    |
| 7.2 ไม่มีปัญหา   | 7       | 1.75   |

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นหรือเอาใจใส่ในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นจำนวน 31 ราย (ร้อยละ 7.8) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาไม่สุภาพ คิดเป็นจำนวน 28 ราย (ร้อยละ 7.0) เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ในการให้บริการ เช่น ไม่สามารถตอบข้อสงสัย ปัญหา ต่างๆ ได้ คิดเป็นจำนวน 18 ราย (ร้อยละ 4.5) และที่เห็นว่าเป็นปัญหาน้อยที่สุดคือเจ้าหน้าที่ไม่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นจำนวน 1 ราย (ร้อยละ 0.3)

ตารางที่ 4.34 ปัญหาและอุปสรรคในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ปัญหาและอุปสรรคในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                       | ความถี่ | ร้อยละ |
|---|---------|--------|
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล  | 17      | 4.3    |
| 2. ไม่มีที่จอดรถ  | 263     | 65.8   |
| 3. สถานที่คับแคบ  | 43      | 10.8   |
| 4. ที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ   | 110     | 27.5   |
| 5. เอกสาร คู่มือ คำชี้แจง ด้านภาษีอากรและขั้นตอนการบริการไม่มี หรือไม่เพียงพอ | 101     | 25.3   |
| 6. ไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการ   | 205     | 51.3   |
| 7. ป้ายประชาสัมพันธ์ หรือ บอกรูปบริการ ไม่มี                                  | 16      | 4.0    |
| ความชัดเจน  |         |        |
| 8. อื่นๆ  | 4       | 1.0    |
| 8.1 ไม่มีพนักงานคัดกรองเอกสาร   | 1       | 0.25   |
| 8.2 ไม่มีปัญหา  | 3       | 0.75   |

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องไม่มีที่จอดรถมากที่สุด คิดเป็นจำนวน 263 ราย (ร้อยละ 65.8) รองลงมาได้แก่ ไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการ คิดเป็นจำนวน 205 ราย (ร้อยละ 51.3) ที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ คิดเป็นจำนวน 110 ราย (ร้อยละ 27.5) และที่เห็นว่าเป็นปัญหาน้อยที่สุดคือด้านอื่นๆได้แก่ ไม่มีพนักงานคัดกรองเอกสาร คิดเป็นจำนวน 1 ราย (ร้อยละ 0.25)

ตารางที่ 4.35 ปัญหาและอุปสรรคในด้านคุณภาพการให้บริการ

| ปัญหาและอุปสรรคในด้านคุณภาพการให้บริการ                    | ความถี่ | ร้อยละ |
|--|---------|--------|
| 1. การตรวจรับแบบไม่มีความรอบคอบ ถี่ถ้วน                    | 7       | 1.8    |
| 2. การให้คำแนะนำ ชี้แจง ของเจ้าหน้าที่ ไม่มี<br>ความชัดเจน | 53      | 13.3   |
| 3. การออกไปเสิร์ฟรับเงินมีข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง              | 8       | 2.0    |
| 4. อื่นๆ   | 11      | 2.75   |
| 4.1 อินเทอร์เน็ตช้า  | 9       | 2.25   |
| 4.2 ไม่มีปัญหา   | 2       | 0.5    |

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ ในเรื่อง การให้คำแนะนำ ชี้แจง ของเจ้าหน้าที่ ไม่มีความชัดเจนมากที่สุด คิดเป็นจำนวน 53 ราย (ร้อยละ 13.3) รองลงมาได้แก่ ด้านอื่นๆ คือ อินเทอร์เน็ตช้า คิดเป็นจำนวน 9 ราย (ร้อยละ 2.25) การออกไปเสิร์ฟรับเงินมีข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง คิดเป็นจำนวน 8 ราย (ร้อยละ 2.0) และที่เห็นว่าเป็นปัญหาน้อยที่สุดคือ การตรวจรับแบบไม่มีความรอบคอบ ถี่ถ้วน คิดเป็นจำนวน 7 ราย (ร้อยละ 1.8)

ตารางที่ 4.36 ปัญหาและอุปสรรคในด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับจริยธรรม ธรรมเนียมปฏิบัติและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

| ปัญหาและอุปสรรคในด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับ<br>จริยธรรม ธรรมเนียมปฏิบัติ         | ความถี่ | ร้อยละ |
|--|---------|--------|
| 1. การบังคับใช้กฎหมายกับผู้เสียหายแต่ละรายไม่เท่าเทียมกัน                        | 25      | 6.3    |
| 2. การประเมินภาษีไม่มีความเหมาะสมและไม่เป็นธรรม                                  | 25      | 6.3    |
| 3. มีการเรียกเก็บเงินภาษีอากรโดยไม่มีใบเสร็จรับเงินที่ถูกต้อง                    | 8       | 2.0    |
| 4. ไม่มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ | 23      | 5.8    |
| 5. อื่นๆ   | 8       | 2.0    |
| 5.1 เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีไม่ทั่วถึง   | 3       | 0.75   |
| 5.2 ไม่มีปัญหา   | 5       | 1.25   |

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับจริยธรรม ธรรมเนียมปฏิบัติ ในเรื่องการบังคับใช้กฎหมายกับผู้เสียหายแต่ละรายไม่เท่าเทียมกัน และการประเมินภาษีไม่มีความเหมาะสมและ ไม่เป็นธรรมมากที่สุด คิดเป็นจำนวน 25 ราย (ร้อยละ 6.3) เท่ากัน รองลงมาได้แก่ ไม่มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ คิดเป็นจำนวน 23 ราย (ร้อยละ 5.8) มีการเรียกเก็บเงินภาษีอากรโดยไม่มีใบเสร็จรับเงินที่ถูกต้อง คิดเป็นจำนวน 8 ราย (ร้อยละ 2.0) และที่เห็นว่าเป็นปัญหาน้อยที่สุดคือด้านอื่นๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีไม่ทั่วถึง คิดเป็นจำนวน 3 ราย (ร้อยละ 0.75)



## 2) ข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน

ตารางที่ 4.37 ข้อเสนอแนะในด้านกระบวนการ ขั้นตอนของหน่วยงาน

| ข้อเสนอแนะในด้านกระบวนการ ขั้นตอนของ<br>หน่วยงาน                                 | ความถี่ | ร้อยละ |
|--|---------|--------|
| 1. ควรลดขั้นตอนการให้บริการที่มีความซับซ้อน และมีหลายขั้นตอนลง                   | 49      | 12.3   |
| 2. ควรให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยกันตรวจรับแบบเพิ่มขึ้น                                 | 115     | 28.8   |
| 3. ควรมีการเรียงลำดับการให้บริการก่อน-หลัง                                       | 204     | 51.0   |
| 4. ควรมีป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย                         | 61      | 15.3   |
| 5. ควรปรับปรุงขั้นตอนการทำงานในแต่ละ<br>ขั้นตอนให้มีความรวดเร็ว สะดวกในการบริการ | 24      | 6.0    |
| 6. อื่นๆ   | 4       | 1.5    |
| 6.1 ควรให้มีเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนบริการ  | 1       | 0.25   |
| 6.2 ไม่มีปัญหา   | 3       | 0.75   |

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะใน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนของหน่วยงาน ในเรื่องควรมีการเรียงลำดับการให้บริการก่อน-หลัง มากที่สุด คิดเป็นจำนวน 204 ราย (ร้อยละ 51.0) รองลงมาได้แก่ ควรให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยกันตรวจรับแบบเพิ่มขึ้น คิดเป็นจำนวน 115 ราย (ร้อยละ 28.8) ควรมีป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นจำนวน 61 ราย (ร้อยละ 15.3) และที่มีข้อเสนอแนะน้อยที่สุด คือด้านอื่นๆ ได้แก่ ควรให้มีเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนบริการ คิดเป็นจำนวน 1 ราย (ร้อยละ 0.25)

ตารางที่ 4.38 ข้อเสนอแนะในด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ

| ข้อเสนอแนะในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   | ความถี่ | ร้อยละ |
|---|---------|--------|
| 1. ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่อง<br>กิริยามารยาทในการให้บริการอยู่เสมอ   | 64      | 16.0   |
| 2. ควรจัดให้มีมาตรฐานในการแต่งกายของ<br>เจ้าหน้าที่เพื่อความเหมาะสมและเป็นระเบียบ   | 68      | 17.0   |
| 3. ควรกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น<br>หรือเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง  | 218     | 54.5   |
| 4. ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีการเรียนรู้ในเรื่อง<br>ระเบียบ กฎหมายภาษีอากรอยู่เสมอเพื่อตอบข้อ<br>สงสัยและปัญหาต่างๆ ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย | 85      | 21.3   |
| 5. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการแก่ผู้เสียภาษีอย่างเท่า<br>เทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ   | 67      | 16.8   |
| 6. อื่นๆ  | 5       | 1.25   |
| 6.1 เจ้าหน้าที่ควรกล่าวขอบคุณผู้ให้บริการ   | 2       | 0.5    |
| 6.2 ไม่มีปัญหา  | 3       | 0.75   |

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะ ในการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ ในเรื่อง ควรกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นหรือเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มากที่สุด คิดเป็นจำนวน 218 ราย (ร้อยละ 54.5) รองลงมาได้แก่ ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ มีการเรียนรู้ในเรื่องระเบียบ กฎหมายภาษีอากรอยู่เสมอเพื่อตอบข้อสงสัยและปัญหาต่างๆ ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นจำนวน 85 ราย (ร้อยละ 21.3) ควรจัดให้มีมาตรฐานในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่เพื่อความเหมาะสมและเป็นระเบียบ คิดเป็นจำนวน 68 ราย (ร้อยละ 17.0) และที่มีข้อเสนอแนะน้อยที่สุด คือด้านอื่นๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรกล่าวขอบคุณผู้ให้บริการ คิดเป็นจำนวน 2 ราย (ร้อยละ 0.5)

ตารางที่ 4.39 ข้อเสนอแนะในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ข้อเสนอแนะในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                    | ความถี่ | ร้อยละ |
|---|---------|--------|
| 1. ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถที่สะดวกและเหมาะสม                          | 233     | 58.3   |
| 2. ควรจัดสถานที่ที่ให้บริการมีความกว้างขวางมากขึ้น                    | 41      | 10.3   |
| 3. จัดที่นั่งรอรับบริการให้เพิ่มมากขึ้น                               | 57      | 14.3   |
| 4. ควรจัดทำ คู่มือ คำชี้แจง ด้านภาษีอากรและขั้นตอนการบริการให้เพียงพอ | 88      | 22.0   |
| 5. ควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการ                           | 177     | 44.3   |
| 6. ควรปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ หรือ บอกรจุดบริการ ให้มีความชัดเจน    | 29      | 7.3    |
| 7. อื่นๆ  |         |        |
| 7.1 ควรมีมุมน้ำชา กาแฟ ให้บริการ                                      | 2       | 0.25   |

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะ ในการดำเนินงาน ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องควรจัดให้มีสถานที่จอดรถและเหมาะสมมากที่สุด คิดเป็นจำนวน 233 ราย (ร้อยละ 58.3) รองลงมาได้แก่ ควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการ คิดเป็นจำนวน 177 ราย (ร้อยละ 44.3) ควรจัดทำ คู่มือ คำชี้แจง ด้านภาษีอากร และขั้นตอนการบริการให้เพียงพอ คิดเป็นจำนวน 88 ราย (ร้อยละ 22.0) และที่มีข้อเสนอแนะน้อยที่สุดคือด้านอื่นๆ ได้แก่ ควรมีมุมน้ำชา กาแฟ ให้บริการ คิดเป็นจำนวน 2 ราย (ร้อยละ 0.25)

ตารางที่ 4.40 ข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการให้บริการ

| ข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการให้บริการ  | ความถี่ | ร้อยละ |
|---|---------|--------|
| 1. การตรวจรับแบบแสดงรายการต่างๆควรมีความละเอียดถี่ถ้วนมากขึ้น   | 37      | 9.3    |
| 2. การให้คำแนะนำ ชี้แจง ของเจ้าหน้าที่ ควรมีความชัดเจนพร้อมทั้งมีเอกสารหรือคู่มือให้ผู้เสียภาษีนำไปศึกษาเพิ่มเติมด้วยทุกครั้ง | 80      | 20.0   |
| 3. หลังการออกใบเสร็จรับเงินควรมีการตรวจสอบความถูกต้องกับแบบแสดงรายการอีกครั้ง   | 43      | 10.8   |
| 4. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนควรคำนึงถึงระยะเวลาแล้วเสร็จด้วย เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าในการบริการ                            | 45      | 11.3   |
| 5. อื่นๆ  |         |        |
| 5.1 ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้เร็วขึ้น  | 5       | 1.3    |

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านคุณภาพการให้บริการ ในเรื่อง การให้คำแนะนำ ชี้แจง ของเจ้าหน้าที่ ควรมีความชัดเจนพร้อมทั้งมีเอกสารหรือคู่มือให้ผู้เสียภาษีนำไปศึกษาเพิ่มเติมด้วยทุกครั้ง มากที่สุด คิดเป็นจำนวน 80 ราย (ร้อยละ 20.0) รองลงมาได้แก่ การให้บริการในแต่ละขั้นตอนควรคำนึงถึงระยะเวลาแล้วเสร็จด้วย เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าในการบริการ คิดเป็นจำนวน 45 ราย (ร้อยละ 11.3) หลังการออกใบเสร็จรับเงินควรมีการตรวจสอบความถูกต้องกับแบบแสดงรายการอีกครั้ง คิดเป็นจำนวน 43 ราย (ร้อยละ 10.8) และที่มีข้อเสนอแนะน้อยที่สุดคือด้านอื่นๆ ได้แก่ ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้เร็วขึ้น คิดเป็นจำนวน 5 ราย (ร้อยละ 1.3)

ตารางที่ 4.41 ข้อเสนอแนะในด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับจริยธรรม ธรรมมาภิบาลและการป้องกัน การทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

| ข้อเสนอแนะในด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับ<br>จริยธรรม ธรรมมาภิบาล   | ความถี่ | ร้อยละ |
|--|---------|--------|
| 1. ควรมีการบังคับใช้กฎหมายกับผู้เสียหายแต่ละ รายให้เท่าเทียมกัน  | 121     | 30.3   |
| 2. ควรมีการประเมินภาษีให้เหมาะสมและเป็น ธรรมตรงกับสถานะของผู้เสียหายและสภาพ เศรษฐกิจในปัจจุบันให้มากที่สุด     | 273     | 68.3   |
| 3. การเรียกเก็บเงินภาษีอากรควรมีใบเสร็จรับเงิน ที่ถูกต้องให้กับผู้เสียหายทุกครั้ง                              | 59      | 14.8   |
| 4. ควรมีการส่งเสริมและเปิด โอกาสให้ประชาชน แสดงความเห็น ข้อเสนอแนะและตรวจสอบการ ทำงานของเจ้าหน้าที่ได้อยู่เสมอ | 86      | 21.5   |
| 5. อื่นๆ   |         |        |
| 5.1 ควรจัดเก็บภาษีให้ทั่วถึงมากขึ้นเพื่อให้เกิด ความเป็นธรรมกับผู้เสียหายรายอื่น                               | 3       | 0.75   |

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะใน การดำเนินงานด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับจริยธรรม ธรรมมาภิบาล ในเรื่องควรมีการประเมินภาษีให้ เหมาะสมและเป็นธรรมตรงกับสถานะของผู้เสียหายและสภาพ เศรษฐกิจในปัจจุบันให้มากที่สุด มากที่สุด คิดเป็นจำนวน 273 ราย (ร้อยละ 68.3) รองลงมาได้แก่ ควรมีการบังคับใช้กฎหมายกับผู้เสียหายแต่ละรายให้เท่าเทียมกัน คิดเป็นจำนวน 121 ราย (ร้อยละ 30.3) ควรมีการส่งเสริมและเปิด โอกาสให้ประชาชนแสดงความเห็น ข้อเสนอแนะและตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้อยู่ เสมอ คิดเป็นจำนวน 86 ราย (ร้อยละ 21.5) และที่มีข้อเสนอแนะน้อยที่สุด คือด้านอื่นๆ ได้แก่ ควร จัดเก็บภาษีให้ทั่วถึงมากขึ้นเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับผู้เสียหายรายอื่น คิดเป็นจำนวน 3 ราย (ร้อยละ 0.75)

ตารางที่ 4.42 สรุปผลการดำเนินงานในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ

| ตัวชี้วัด (i)  | น้ำหนัก<br>( $W_i$ ) | ผลการ<br>ดำเนินงาน<br>จริง | ผล<br>คะแนน<br>ที่ได้<br>( $SM_i$ ) | คะแนน<br>ถ่วง<br>น้ำหนัก<br>( $W_i \times SM_i$ ) |
|--|----------------------|----------------------------|-------------------------------------|---|
| KPI <sub>9</sub> ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม | 0.17<br>(5/30)       | 0.80                       | 0.8000                              | 0.1360  |
| KPI <sub>10</sub> ระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ      | 0.17<br>(5/30)       | 3.70                       | 3.7000                              | 0.6290  |
| KPI <sub>11</sub> ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ               | 0.66<br>(5/30)       | 80                         | 4.0000                              | 2.6400  |
| รวม  | 1                    |                            |                                     | 3.4050  |

#### 2.4 สรุปผลการดำเนินงานในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ

จากตารางที่ 4.42 แสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพงซึ่งเป็นผลสรุปการดำเนินงานทั้งปีงบประมาณ ในด้าน คุณภาพการให้บริการ โดยมีรายละเอียดของแต่ละตัวชี้วัด รวมทั้งผลการให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดของแต่ละตัวชี้วัด ดังนี้

**2.4.1 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม** จากการประเมินผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพงไม่สามารถดำเนินการด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมได้ทุกขั้นตอน จึงถูกปรับลดความครบถ้วนทั้งหมด 4.20 คะแนน ดังนั้นคะแนนในตัวชี้วัดด้านนี้จึงอยู่ที่ 0.8000 คะแนน และมีค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 0.1360 คะแนน

**2.4.2 ระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ** จากการประเมินผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพงสามารถดำเนินการด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการได้ ในขั้นตอนที่ 1 ถึงขั้นตอนที่ 3 ครบทุกประเด็น ส่วนขั้นตอนที่ 4 และ ขั้นตอนที่ 5 ไม่ได้ดำเนินการในบางประเด็น จึงถูกปรับลดความครบถ้วนทั้งหมด 1.30 คะแนน ดังนั้นคะแนนในตัวชี้วัดด้านนี้จึงอยู่ที่ 3.7000 คะแนน และมีค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 0.6290 คะแนน

**2.4.3 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ** จากการประเมินผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ .ศ. 2551 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงสามารถดำเนินการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวมในด้านต่างๆ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.79 หรือร้อยละ 80 ดังนั้นคะแนนในตัวชี้วัดด้านนี้จึงอยู่ที่ 4.0000 คะแนน และมีค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 2.6400 คะแนน

เมื่อประเมินผลการดำเนินงานโดยรวมทุกตัวชี้วัดในมิติด้าน คุณภาพการให้บริการ แล้วจะได้ผลรวม คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 3.4050 ซึ่งตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการปี พ.ศ. 2551 ถือว่า มีผลการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับดี

## 2.5 การวิเคราะห์ผล

การดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ในมิติด้าน คุณภาพการให้บริการ เป็นด้านที่เกี่ยวข้องกับองค์กรที่จะต้องดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งตามแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงได้กำหนดไว้ ส ามตัวชี้วัด คือ ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ และร้อยละของ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตัวชี้วัดด้าน คุณภาพการให้บริการนี้ ถือเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการ หากสามารถดำเนินการในด้านนี้ประสบผลสำเร็จก็จะทำให้การบริหารงานขององค์กรในด้านต่างๆ ประสบผลสำเร็จตามไปด้วย ดัง นั้นทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงจึงได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ .ศ. 2551 ให้นำหนักรวมทั้ง 3 ตัวชี้วัดอยู่ที่ ร้อยละ 30 โดยเฉพาะด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้นำหนักมากถึง ร้อยละ 20 ซึ่งจากการวิเคราะห์ผลในแต่ละตัวชี้วัด เป็นดังนี้

**2.5.1 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม** จากการประเมินผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ .ศ. 2551 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงไม่สามารถดำเนินการด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ได้ทุกขั้นตอน ทั้งนี้เป็นเพราะความพร้อมในเรื่องของบุคลากรที่จะต้องดำเนินการในเรื่องการมีส่วนร่วมยังมีน้อย อีกทั้งยังขาดงบประมาณในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านการประชาสัมพันธ์ การอบรมความรู้ ด้านการมีส่วนร่วมให้ประชาชนได้เข้าใจ

**2.5.2 ระดับความสำเร็จ ในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ** จากการประเมินผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สังกัดกรมสรรพากรสามารถดำเนินการด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการได้ในขั้นตอนที่ 1 ถึงขั้นตอนที่ 3 ครบทุกประเด็น ส่วนขั้นตอนที่ 4 และขั้นตอนที่ 5 ไม่ได้ดำเนินการในบางประเด็น ซึ่งถือว่าดำเนินการได้ดีในระดับหนึ่ง เนื่องจากตามระเบียบกฎหมาย ได้มีการกำหนดให้ส่วนราชการต้องดำเนินการตามระเบียบการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน แต่ถึงอย่างไรก็ยังมีบางประเด็นที่ยังดำเนินการไม่ได้เช่น การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยเฉพาะการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลตามมาตรา 9 ให้ประชาชนรับทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างน้อย 5 ช่องทางโดย 1 ใน 5 ช่องทาง จะต้องเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในประเด็นนี้ทางสำนักงานไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากขาดความพร้อมในเรื่องของงบประมาณ บุคลากร และอุปกรณ์ที่ใช้ดำเนินการ หรือในเรื่องของการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการประกวดราคา ประกาศสอบราคาที่เกี่ยวข้องส่วนราชการลงนามแล้วบนเว็บไซต์ของส่วนราชการ ก็ไม่ได้มีการดำเนินการ เนื่องจากทางสำนักงานไม่ได้มีอำนาจหน้าที่ในส่วนนี้

**2.5.3 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ** จากการประเมินผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สังกัดกรมสรรพากรสามารถดำเนินการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวมในด้านต่างๆ อยู่ในระดับดีมาก จึงถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ เพราะเป็นการสะท้อนให้เห็นว่าองค์กรให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการ จนทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรโดยรวม ในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ตลอดจนทำให้ประชาชนผู้รับบริการสนใจเสียภาษีมากยิ่งขึ้น การดำเนินงานขององค์กรในด้านอื่นก็จะได้รับผลดีตามไปด้วย แต่ถึงอย่างไรก็ตามก็ยังมีปัญหาบางอย่างที่องค์กรจะต้องเร่งดำเนินการแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น เช่น ปัญหาในเรื่องของสถานที่จอดรถที่มีไม่เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ ปัญหาการพุดจาของเจ้าหน้าที่ ปัญหาของระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความล่าช้า และขาดช่องบ่อยครั้ง เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องเร่งดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น



### 3. การวิเคราะห์ข้อมูลในมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

#### 3.1 ตัวชี้วัดที่ 12 (KPI<sub>12</sub>) ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานด้านไฟฟ้า

ตารางที่ 4.43 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานด้านไฟฟ้า

| ระดับคะแนน | เกณฑ์การให้คะแนน  | ผลการดำเนินการ<br>มี/ไม่มี (/ ×) | ผลคะแนน<br>ที่ได้ |
|------------|---|----------------------------------|-------------------|
| 1          | ข้อมูลปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า (kWh) ครบถ้วน  | /                                | 1.0000            |
| 2          | ข้อมูลพื้นฐานสำหรับการจัดทำดัชนีการใช้พลังงาน<br>ครบถ้วน  | ×                                | 0.0000            |
| 3          | ปริมาณการใช้ไฟฟ้าจริง มากกว่าปริมาณการใช้<br>ไฟฟ้ามาตรฐาน โดยอยู่ในช่วงตั้งแต่ 1.5 เท่า ถึง 2 เท่า<br>ของปริมาณการใช้ไฟฟ้ามาตรฐาน หรือ มีค่าดัชนีการ<br>ใช้พลังงานไฟฟ้าอยู่ในช่วง -0.500 ถึง -0.334   | ×                                | 0.0000            |
| 4          | ปริมาณการใช้ไฟฟ้าจริง มากกว่าปริมาณการใช้<br>ไฟฟ้ามาตรฐาน โดยอยู่ในช่วงตั้งแต่ 1.2 เท่า ถึง 1.5<br>เท่าของปริมาณการใช้ไฟฟ้ามาตรฐาน หรือ มีค่าดัชนี<br>การใช้พลังงานไฟฟ้าอยู่ในช่วง -0.333 ถึง -0.167  | ×                                | 0.0000            |
| 5          | ปริมาณการใช้ไฟฟ้าจริง เท่ากับหรือมากกว่าปริมาณ<br>การใช้ไฟฟ้ามาตรฐาน โดยอยู่ในช่วงตั้งแต่ 1 เท่า ถึง<br>1.2 เท่าของปริมาณการใช้ไฟฟ้ามาตรฐาน หรือ มีค่า<br>ดัชนีการใช้พลังงานไฟฟ้าอยู่ในช่วง -0.166 ถึง 0<br>ในกรณีที่ปริมาณการใช้ไฟฟ้าจริงน้อยกว่าปริมาณ<br>การใช้ไฟฟ้ามาตรฐาน หรือ มีค่าดัชนีการใช้พลังงาน<br>ไฟฟ้ามากกว่า 0 จะได้คะแนนเต็มในการประเมินผล<br>ด้านไฟฟ้า (2.5 คะแนน) | ×                                | 0.0000            |
| <b>รวม</b> |   |                                  | <b>1.0000</b>     |

จากตารางที่ 4.43 ที่มาของตัวชี้วัดด้านการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน ด้านไฟฟ้านี้ เป็นการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ 2551 ที่ได้จัดทำขึ้น ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2548 ที่ได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจลดการใช้พลังงานลง ร้อยละ 10-15 เทียบกับปริมาณการใช้ไฟฟ้าและน้ำมันเชื้อเพลิงของปีงบประมาณ พ.ศ.2546 และให้สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้ตัวชี้วัด (Key Performance Index: KPI) “ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน” เป็นหนึ่งในกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ จังหวัดและสถาบันอุดมศึกษา โดยเริ่มตั้งแต่ปีงบประมาณ 2549 เป็นต้นมา มีเป้าหมายเพื่อให้ส่วนราชการของรัฐใช้พลังงานให้เกิดความคุ้มค่าเกิดประโยชน์ต่อทางราชการและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

จากตารางแสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ 2551 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพงสามารถดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานด้านไฟฟ้า เป็นดังนี้

**3.1.1 ระดับคะแนนที่ 1** มีเกณฑ์การให้คะแนนคือ ข้อมูลปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า (kWh) ครบถ้วน จากการดำเนินงานพบว่า สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพงมีการจัดทำข้อมูลการใช้พลังงานไฟฟ้าไว้ครบถ้วน โดยจัดทำไว้เป็นรายเดือน ครบถ้วนทั้ง 12 เดือน จึงได้รับคะแนนอยู่ที่ 1.0000 คะแนน

**3.1.2 ระดับคะแนนที่ 2** มีเกณฑ์การให้คะแนนคือ ข้อมูลพื้นฐานสำหรับการจัดทำดัชนีการใช้พลังงานครบถ้วน จากการดำเนินงานพบว่า สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพง ไม่ได้มีการจัดทำดัชนีการใช้พลังงานไว้อย่างครบถ้วน ได้แก่ ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการพื้นที่การให้บริการ อุณหภูมิ ในชั้นตอนนี้จึงมีผลคะแนนอยู่ที่ 0.0000

**3.1.3 ระดับคะแนนที่ 3-5** ไม่มีการประเมินผลค่าคะแนน เนื่องจากตามคู่มือการประเมินผลของส่วนราชการกำหนดให้ส่วนราชการต้องได้คะแนนเต็มในชั้นตอนที่ 1 และ 2 จึงจะได้รับการประเมินผลค่าคะแนนดัชนีการใช้พลังงานในชั้นตอนที่ 3-5 ซึ่งสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพงไม่ได้คะแนนเต็มในชั้นที่ 2 จึงไม่ได้รับการประเมินคะแนน

ดังนั้น เมื่อสรุปผลการดำเนินงานด้าน การดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน ด้านไฟฟ้าแล้ว จากคะแนนรวม 5.0000 คะแนน สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพงจะได้รับคะแนนอยู่ที่ 1.0000 คะแนน

### 3.2 ตัวชี้วัดที่ 13 (KPI<sub>13</sub>) ระดับความสำเร็จของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

ตารางที่ 4.44 สรุปการคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน

| ชื่อกระบวนการ   | น้ำหนัก      | รอบระยะเวลา<br>มาตรฐาน | จำนวน<br>ผู้รับบริการ<br>ตามรอบ<br>ระยะเวลา<br>มาตรฐาน | จำนวน<br>ผู้รับ<br>บริการ<br>ทั้งหมด | ร้อยละของ<br>ผู้รับบริการที่<br>ได้รับบริการ<br>ตามรอบระยะ<br>เวลามาตรฐาน<br>เทียบกับจำนวน<br>ผู้รับบริการ<br>ทั้งหมด | คะแนน | คะแนน<br>ถ่วง<br>น้ำหนัก |
|---|--------------|------------------------|--|--------------------------------------|---|-------|--------------------------|
| 1. การขอเลขบัตร<br>ประจำตัวผู้เสียภาษี                              | 0.2<br>(1/5) | 30 นาที                | 231  | 251                                  | 92.03   | 5.00  | 1.0000                   |
| 2. การขอจดทะเบียน<br>ภาษีมูลค่าเพิ่ม                                | 0.2<br>(1/5) | 30 นาที                | 36   | 39                                   | 92.30   | 5.00  | 1.0000                   |
| 3. การขอแจ้งการ<br>เปลี่ยนแปลงทะเบียน<br>ภาษีมูลค่าเพิ่ม            | 0.2<br>(1/5) | 30 นาที                | 73   | 78                                   | 93.59   | 5.00  | 1.0000                   |
| 4. การขอคืนเงินภาษี<br>มูลค่าเพิ่ม                                  | 0.2<br>(1/5) | 90 วัน                 | 188  | 197                                  | 95.43   | 5.00  | 1.0000                   |
| 5. การขอผ่อนชำระ<br>ภาษีอากรเป็นงวด<br>พร้อมยื่นแบบ ภ.ง.ด.<br>90,91 | 0.2<br>(1/5) | 30 นาที                | 110  | 120                                  | 91.67   | 5.00  | 1.0000                   |
| รวม   | 1.00         |                        | ผลคะแนนของตัวชี้วัด                                    |                                      |   |       | 5.0000                   |

ตารางที่ 4.45 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดด้านการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการกับเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัดที่กำหนด

| ตัวชี้วัด (i)  | เกณฑ์การให้คะแนน |    |    |    |    |
|--|------------------|----|----|----|----|
|  | 1                | 2  | 3  | 4  | 5  |
| KPI <sub>13</sub> ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลา | 50               | 60 | 70 | 80 | 90 |

จากตารางที่ 4.44 ที่มาของตัวชี้วัดด้านการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ นี้เป็นการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการกรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ที่ได้จัดทำขึ้นโดยมีเป้าหมายเพื่อ รักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ตามประกาศกรมสรรพากร เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน อันจะเป็นการสร้างมาตรฐานและประสิทธิภาพในการทำงานให้เกิดความรวดเร็ว สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษี ซึ่ง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ที่ผ่านมาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงได้กำหนดกระบวนการที่ต้องรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการตามแผนงาน 5 กระบวนการ โดยมีรายละเอียดของผลการดำเนินงานดังนี้

**3.2.1 กระบวนการที่ 1** การขอเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี อากร มีรอบระยะเวลามาตรฐานในการดำเนินงาน 30 นาที ในปีงบประมาณ พ.ศ.2551 มีจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด 251 ราย และผู้รับบริการ ที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน มีจำนวน 231 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.03 ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนแล้วจะ ได้รับคะแนนอยู่ในระดับ 5.0000 คะแนน และมีคะแนนถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 1.0000 คะแนน

**3.2.2 กระบวนการที่ 2** การขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีรอบระยะเวลามาตรฐานในการดำเนินงาน 30 นาที ในปีงบประมาณ พ.ศ.2551 มีจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด 39 ราย และผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานมีจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.30 ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนแล้วจะ ได้รับคะแนนอยู่ในระดับ 5.0000 คะแนน และมีคะแนนถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 1.0000 คะแนน

**3.2.3 กระบวนการที่ 3** การขอแจ้งการเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีรอบระยะเวลามาตรฐานในการดำเนินงาน 30 นาที ในปีงบประมาณ พ.ศ.2551 มีจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด 78 ราย และผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานมีจำนวน 73 ราย คิด

เป็นร้อยละ 93.59 ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนแล้วจะได้รับคะแนนอยู่ในระดับ 5.0000 คะแนน และมีคะแนนถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 1.0000 คะแนน

**3.2.4 กระบวนการที่ 4** การขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม มีรอบระยะเวลามาตรฐานในการดำเนินงาน 90 วัน ในปีงบประมาณ พ.ศ.2551 มีจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด 197 ราย และผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานมีจำนวน 188 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.43 ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนแล้วจะได้รับคะแนนอยู่ในระดับ 5.0000 คะแนน และมีคะแนนถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 1.0000 คะแนน

**3.2.5 กระบวนการที่ 5** การขอผ่อนชำระภาษีอากรเป็นงวดพร้อมยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90 มีรอบระยะเวลามาตรฐานในการดำเนินงาน 30 นาที ในปีงบประมาณ พ.ศ.2551 มีจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด 120 ราย และผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานมีจำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.67 ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนแล้วจะได้รับคะแนนอยู่ในระดับ 5.0000 คะแนน และมีคะแนนถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 1.0000 คะแนน

ดังนั้นเมื่อประเมินผลการดำเนินงานโดยรวมทุกกระบวนการแล้วจะได้ผลรวมคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 5.0000 คะแนน

ตารางที่ 4.46 สรุปผลการดำเนินงานในมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

| ตัวชี้วัด (i)   | น้ำหนัก (W <sub>i</sub> ) | ผลการดำเนินงานจริง | ผลคะแนนที่ได้ (SM <sub>i</sub> ) | คะแนนถ่วงน้ำหนัก (W <sub>i</sub> × SM <sub>i</sub> ) |
|---|---------------------------|--------------------|----------------------------------|--|
| KPI <sub>12</sub> ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานด้านไฟฟ้า | 0.5<br>(5/10)             | 1                  | 1.0000                           | 0.5000   |
| KPI <sub>13</sub> ระดับความสำเร็จของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ           | 0.5<br>(5/10)             | 5                  | 5.0000                           | 2.5000   |
| รวม   | 1                         |                    |                                  | 3.0000   |

### 3.3 สรุปผลการดำเนินงานในมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

จากตารางที่ 4.46 แสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาสันกำแพงซึ่งเป็นผลสรุปการดำเนินงานทั้งปีงบประมาณ ในด้าน ประสิทธิภาพของการปฏิบัติ ราชการ โดยมีรายละเอียดของแต่ละตัวชี้วัด รวมทั้งผลการให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดของแต่ละ ตัวชี้วัด ดังนี้

**3.3.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน ด้าน ไฟฟ้า** จากการประเมินผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ .ศ. 2551 พบว่าสำนักงานสรรพากร พื้นที่สาขาสันกำแพงดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานด้านไฟฟ้าสำเร็จในขั้นตอนที่ 1 คือ มีการจัดทำข้อมูลปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า 1 (kWh) ครบถ้วน ส่วนขั้นตอนที่ 2 ไม่ได้ดำเนินการ ครบถ้วนตามเกณฑ์การให้คะแนน จึงไม่ได้รับคะแนนในขั้นตอนนี้ และส่งผลให้ในขั้นตอนที่ 3-5 ไม่ได้รับการประเมินค่าคะแนนตามไปด้วย ดังนั้นคะแนนในตัวชี้วัดพลังงานด้านไฟฟ้าจึงอยู่ที่ 1.0000 คะแนน และมีค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 0.5000 คะแนน

**3.3.2 ระดับความสำเร็จของ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ** จากการ ประเมิน ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ .ศ. 2551 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสัน กำแพงสามารถรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ได้ตามกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ทั้ง 5 กระบวนการที่เสนอตามแผนงาน จึงมีผลการดำเนินงานคิดเป็นระดับความสำเร็จอยู่ในระดับ 5 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัดแล้ว จะได้คะแนนอยู่ในระดับ 5.0000 คะแนน และมีค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 2.5000 คะแนน

เมื่อประเมินผลการดำเนินงานโดยรว มทุกตัวชี้วัดในมิติด้าน ประสิทธิภาพของการ ปฏิบัติราชการ แล้วจะได้ผลรวมคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 3.0000 ซึ่งตามคู่มือการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการปี พ.ศ. 2551 ถือว่า มีผลการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับดี

### 3.4 การวิเคราะห์ผล

การดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ในมิติด้าน ประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติราชการ เป็นด้านที่เกี่ยวข้องกับองค์กรที่จะต้องดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่ง ตามแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงได้กำหนดไว้ สองตัวชี้วัด คือ ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการปร ะหยัดพลังงาน ด้านไฟฟ้าและระดับ ความสำเร็จของ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพของการ

ปฏิบัติราชการนี้ ถือเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึง ความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ ประสิทธิภาพของการใช้พลังงานว่าหน่วยงานใช้พลังงานให้เกิดความคุ้มค่าเป็น โยชน์แก่ทางราชการมากน้อยเพียงใด รวมทั้งการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ที่สืบเนื่อง จากการดำเนินการตลอดระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของ ส่วนราชการนับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ .ศ. 2547 – 2550 ทุกส่วนราชการได้ดำเนินการลดขั้นตอนและ ระยะเวลาการปฏิบัติราชการครบทุกกระบวนการแล้ว ดังนั้นเพื่อผลักดันให้ส่วน ราชการพัฒนา คุณภาพการให้บริการประชาชนของส่วนราชการอย่างต่อเนื่อง ส่วนราชการสามารถพัฒนาและ ปรับปรุงกระบวนการ (Process) การให้บริการด้วยรูปแบบหรือวิธีที่หลากหลาย โดยคำนึงถึง การปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ คุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ตาม หลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี 2550 ของ สำนักงาน ก.พ.ร. ซึ่งส่วนราชการสามารถนำหลักเกณฑ์และแนวทางฯ ดังกล่าวมาใช้ประกอบการ พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของประชาชน หรือผู้ให้บริการได้ อย่างไรก็ตามในปีงบประมาณ พ .ศ. 2551 นี้ แนวทางการประเมินผลกำหนดให้ ส่วนราชการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการต่อไป เพื่อสร้างความไว้วางใจในคุณภาพการ บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มากยิ่งขึ้น จากการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ .ศ. 2551 ของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง สามารถวิเคราะห์รายละเอียดของตัวชี้วัดได้ดังนี้

**3.4.1 การดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน ด้านไฟฟ้า** เป็นตัวชี้วัดที่ แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการ ประหยัดพลังงานของส่วนราชการด้านไฟฟ้า ว่าสามารถ ดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติราชการ ได้หรือไม่ ทั้งนี้ตามตัวชี้วัดได้กำหนดให้ส่วน ราชการต้องดำเนินการใน 5 ขั้นตอน จึงจะได้รับการประเมินค่าคะแนน ทุกขั้นตอนแต่จากการ ประเมินผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ .ศ.2551 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพงสามารถดำเนินงานได้เพียงขั้นตอนที่ 1 ได้แก่ มีการจัดทำข้อมูลปริมาณการใช้พลังงาน ไฟฟ้า (kWh) ครบถ้วน ส่วนขั้นตอนที่ 2 ไม่ได้ดำเนินการครบถ้วนตามเกณฑ์การให้คะแนนจึงไม่ ได้รับคะแนนในขั้นตอนนี้ และส่งผลให้ในขั้นตอนที่ 3-5 ไม่ได้รับการประเมินค่าคะแนนตามไป ด้วย ดังนั้นคะแนนในตัวชี้วัดพลังงานด้านไฟฟ้าจึงอยู่ที่ 1.0000 คะแนน และมีค่าคะแนนถ่วง น้ำหนักอยู่ที่ 0.5000 คะแนน สาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทุก ขั้นตอนตามที่กำหนดก็เนื่องจาก สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง มิได้มีการเบิกจ่ายงบประมาณจากคลังจังหวัดเอง ในแต่ ละเดือนจึงจัดทำเฉพาะข้อมูลปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าให้ครบถ้วนเท่านั้น โดยมีเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูล เพื่อดูแลรักษาให้เป็นระเบียบง่ายแก่การตรวจสอบ พร้อมทั้งรายงาน

ให้ทางจังหวัดทราบเป็นรายเดือน ทั้ง 12 เดือนในปีงบประมาณ เพื่อเป็นฐานข้อมูลที่ทางจังหวัดใช้รายงานผ่าน เว็บไซต์ [www.e-report.energy.th](http://www.e-report.energy.th) ต่อไป

**3.4.2 ระดับความสำเร็จของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ** เป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการ รักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ว่าสามารถดำเนินการได้ตามที่กำหนดไว้ในแผน การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน หรือไม่ ทั้งนี้ตามตัวชี้วัดได้กำหนดให้ส่วนราชการต้อง เสนอกระบวนงานที่จะดำเนินการ 5 กระบวนงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงได้กำหนดกระบวนงานที่จะดำเนินงานไว้ได้แก่ การขอเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี การขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม การขอแจ้งการเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม การขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม และการขอผ่อนชำระภาษีอากรเป็นงวดพร้อมยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90 91 จากการประเมินผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงสามารถรักษา มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการได้โดยมีรายละเอียดของแต่ละกระบวนงานเป็นดังนี้

1) *กระบวนงานที่ 1 การขอเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี* ในปีงบประมาณพ.ศ. 2551 มีผู้รับบริการทั้งสิ้นจำนวน 251 ราย มีผู้ที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน 231 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.03 สาเหตุที่ไม่สามารถให้บริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานได้ทุกราย ก็เนื่องจากการขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษี อากรในแต่ละครั้งจะต้องแนบหลักฐาน ให้ครบถ้วนตามระเบียบของกรมสรรพากร โดยเฉพาะบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล คณะบุคคล และผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งผู้เสียภาษีบางรายมิได้จัดเตรียมเอกสารหลักฐานมาอย่างครบถ้วน จึงทำให้ต้องกลับไปนำหลักฐานมาหรือ ออจ่ายสำเนาเพิ่มเติม และผู้ประกอบการบางรายมิได้มาด้วยตนเองมีการมอบอำนาจ แต่หลักฐานการมอบอำนาจไม่ถูกต้องสมบูรณ์ นอกจากนี้ในการออกเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี จำเป็นต้องทำงานบนระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งบางครั้งระบบเกิดขัดข้อง ไม่สามารถเข้าระบบได้ หรือระบบล่าช้า สิ่งเหล่านี้จึงเป็นสาเหตุทำให้การขอเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้เสียภาษีบางรายเกิดความล่าช้าเกินกว่าระยะเวลามาตรฐานที่กำหนด

2) *กระบวนงานที่ 2 การขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม* ในปีงบประมาณพ.ศ. 2551 มีผู้รับบริการทั้งสิ้นจำนวน 39 ราย มีผู้ที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.30 สาเหตุที่ไม่สามารถให้บริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานได้ทุกราย ก็เนื่องจากการนำเอกสารหลักฐานที่ต้องจดทะเบียนมาไม่ครบถ้วน อาทิ หนังสือสัญญาเช่าอาคาร กรณีต้องเช่าอาคารเป็นสถานประกอบการ บัตรประจำ ตัวของกรรมการผู้จัดการ สำเนาบัตรของผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจ กรณีมีการมอบอำนาจ เป็นต้น หรือผู้ประกอบการมิได้เตรียมเขียนคำร้องตาม



แบบ ภพ.01 มาด้วย จึงทำให้ต้องใช้เวลาในการกรอกคำร้องใหม่ สิ่งนี้จึงเป็นสาเหตุอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้ประกอบการไม่ได้รับบริการตามระยะเวลามาตรฐานที่กำหนด

3) *กระบวนการที่ 3 การขอแจ้งการเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม* ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 มีผู้รับบริการทั้งสิ้นจำนวน 78 ราย มีผู้ที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.59 สาเหตุที่ไม่สามารถให้บริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานได้ทุกราย ก็เนื่องจากความไม่พร้อมของหลักฐานที่ผู้เสียภาษีเตรียมมา อาทิ แบบ ภพ.20 เดิม หนังสือรับรองทะเบียนนิติบุคคล กรณีเป็นนิติบุคคล หลักฐานที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลง เช่น ทะเบียนบ้านแสดงที่ตั้งสถานประกอบการใหม่ หลักฐานการเปลี่ยน ชื่อ สกุลของเจ้าของสถานประกอบการ เป็นต้น ผู้ประกอบการจึงต้องกลับไปนำหลักฐานมาเพิ่มเติม จึงทำให้การบริการไม่เป็นที่ไปตามระยะเวลามาตรฐานที่กำหนด

4) *กระบวนการที่ 4 การขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม* ในปีงบประมาณ พ.ศ.2551 มีจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด 197 ราย และผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานมีจำนวน 188 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.43 สาเหตุที่ไม่สามารถให้บริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานได้ทุกราย ก็เนื่องจากการยื่นแบบแสดงรายการขอคืนภาษีของผู้ประกอบการในแต่ละรายจะต้องมีการตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้อง ครบถ้วน ซึ่งบางกรณีผู้ประกอบการยื่นขอขยาย และขอซื้อภาษีจึงต้องมีการยื่นแบบเพิ่มเติมเข้ามา ทำให้การพิจารณาคืนเงินภาษีต้องล่าช้าออกไป และบางครั้งก็ส่งผลให้การดำเนินงานเกินกว่าระยะเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้

5) *กระบวนการที่ 5 การขอผ่อนชำระภาษีอากรเป็นงวดพร้อมยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90 และ 91* ในปีงบประมาณ พ.ศ.2551 มีจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด 120 ราย และผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานมีจำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.67 สาเหตุที่ไม่สามารถให้บริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานได้ทุกราย ก็เนื่องจากการยื่นแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 91 ในแต่ละครั้ง ผู้ประกอบการมักจะมาในช่วงปลายเดือนมีนาคม ซึ่งเป็นเดือนสุดท้ายของการยื่นแบบฯ และมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ในการตรวจแบบขั้นต้นให้กับผู้เสียภาษีแต่ละรายเจ้าหน้าที่จะต้อง ดำเนินการ ให้เกิดความละเอียด รอบคอบ มากที่สุด เพื่อไม่ให้ต้องเกิดข้อผิดพลาด อันจะเกิดผลเสียแก่ผู้เสียภาษี ในภายหลัง เมื่อตรวจแบบขั้นต้นเสร็จแล้วก็ต้องนำแบบแสดงรายการไปออกใบเสร็จรับเงินพร้อมชำระเงินค่าภาษีอากรงวดที่ 1 ในแต่ละขั้นตอนจึงต้องใช้เวลามากพอสมควร ประกอบกับบางครั้งเครื่องออกใบเสร็จรับเงินเกิดขัดข้อง หรือทำงานได้ช้าลงเพราะผู้รับบริการมีจำนวนมาก สาเหตุเหล่านี้จึงทำให้ผู้เสียภาษีบางรายไม่ได้รับบริการตามระยะเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูลในมิติด้านการพัฒนาองค์กร

##### 4.1 ตัวชี้วัดที่ 14 (KPI<sub>14</sub>) ร้อยละของเจ้าหน้าที่ผ่านการเรียนรู้ในระบบการจัดการ

ความรู้ (KM)

ตารางที่ 4.47 ร้อยละของเจ้าหน้าที่ผ่านการเรียนรู้ในระบบการจัดการความรู้ (KM)

| ตัวชี้วัด (i)  | หน่วย<br>วัด | เป้า<br>หมาย | ผลที่<br>ได้ | เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับ<br>ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการ<br>เรียนรู้ในระบบการจัดการความรู้<br>กรมสรรพากร (KM) ต่อจำนวน<br>ข้าราชการที่กำหนดให้เรียนรู้จาก<br>ระบบฯ |    |    |    |     | ระดับ<br>คะแนน<br>ที่ได้ |
|--|--------------|--------------|--------------|--|----|----|----|-----|--------------------------|
|  |              |              |              | 1  | 2  | 3  | 4  | 5   |                          |
| KPI <sub>14</sub> ร้อยละของ<br>เจ้าหน้าที่ที่เข้าเรียนรู้ใน<br>ระบบการจัดการความรู้<br>กรมสรรพากร (KM) | ร้อยละ       | 100          | 100          | 60   | 70 | 80 | 90 | 100 | 5.0000                   |

จากตารางที่ 4.47 ที่มาของตัวชี้วัดด้านร้อยละของเจ้าหน้าที่ผ่านการเรียนรู้ในระบบการจัดการความรู้ (KM) นี้ เป็นการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ที่ได้จัดทำขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อ สร้างความต่อเนื่องในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ กรมสรรพากร ที่มุ่งสู่การเป็นองค์กรเชิงวิชาการในด้าน การเรียนรู้ผ่านระบบงาน KM กรมสรรพากร ต่อเนื่องจากปีงบประมาณ พ .ศ.2550 ซึ่งวัดประเมินผลจากการที่เจ้าหน้าที่ได้เข้า เรียนรู้ในระบบการจัดการความรู้กรมสรรพากร และผ่านการทดสอบตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

จากตารางแสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากร พื้นที่สาขาต้นกำเนิด ที่เป็นข้าราชการ สามารถเข้าเรียนรู้ในระบบการจัดการความรู้กรมสรรพากร (KM) และผ่านการทดสอบ ตามหลักสูตร “ความรู้ประมวลรัษฎากรสำหรับข้าราชการระดับ 1-7” หมวดที่ 2 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย (คะแนน Post test) ตามหนังสือที่ กค 0721/2761 ลงวันที่ 28 พฤษภาคม 2551 ซึ่งผ่านตามหลักเกณฑ์ทุกคน คิดเป็นผลที่ได้ ร้อยละ 100 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนแล้วจะได้ระดับคะแนน 5.0000 คะแนน

**4.2 ตัวชี้วัดที่ 15 (KPI<sub>15</sub>)** ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 2 หลักสูตรและไม่น้อยกว่า 7 วันทำการ

ตารางที่ 4.48 ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 2 หลักสูตรและไม่น้อยกว่า 7 วันทำการ

| ตัวชี้วัด (i)  | หน่วยวัด | เป้าหมาย | ผลที่ได้ | เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า 2 หลักสูตรและไม่น้อยกว่า 7 วันทำการ ต่อจำนวนข้าราชการทั้งหมด |    |    |    |     | ระดับคะแนนที่ได้ |
|--|----------|----------|----------|---|----|----|----|-----|------------------|
|  |          |          |          | 1   | 2  | 3  | 4  | 5   |                  |
| KPI <sub>15</sub> ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 2 หลักสูตรและไม่น้อยกว่า 7 วันทำการ | ร้อยละ   | 100      | 100      | 60  | 70 | 80 | 90 | 100 | 5.0000           |

จากตารางที่ 4.48 ที่มาของตัวชี้วัดด้านร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 2 หลักสูตรและไม่น้อยกว่า 7 วันทำการ นี้ เป็นการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ที่ได้จัดทำขึ้นโดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น ตามหลักสมรรถนะที่ ก.พ.กำหนดไว้

จากตารางแสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงที่เป็นข้าราชการได้รับการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า 2 หลักสูตร และไม่น้อยกว่า 7 วันทำการ มีผลที่ได้ ร้อยละ 100 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนแล้วจะได้ระดับคะแนน 5.0000 คะแนน

ตารางที่ 4.49 สรุปผลการดำเนินงานในมิติด้านการพัฒนาองค์กร

| ตัวชี้วัด (i)   | น้ำหนัก<br>( $W_i$ ) | ผลการ<br>ดำเนินงาน<br>จริง | ผล<br>คะแนน<br>ที่ได้<br>( $SM_i$ ) | คะแนน<br>ถ่วง<br>น้ำหนัก<br>( $W_i \times SM_i$ ) |
|---|----------------------|----------------------------|-------------------------------------|---|
| KPI <sub>14</sub> ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่เข้าเรียนรู้ในระบบการจัดการความรู้กรมสรรพากร (KM)            | 0.5<br>(5/10)        | 100                        | 5.0000                              | 2.5000  |
| KPI <sub>15</sub> ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 2 หลักสูตรและไม่ต่ำกว่า 7 วันทำการ | 0.5<br>(5/10)        | 100                        | 5.0000                              | 2.5000  |
| รวม   | 1                    |                            |                                     | 5.0000  |

### 4.3 สรุปผลการดำเนินงานในมิติด้านการพัฒนาองค์กร

จากตารางที่ 4.49 แสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงซึ่งเป็นผลสรุปการดำเนินงานทั้งปีงบประมาณ ในด้าน การพัฒนาองค์กร โดยมีรายละเอียดของแต่ละตัวชี้วัด รวมทั้งผลการให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดของแต่ละตัวชี้วัด ดังนี้

**4.3.1 ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่เข้าเรียนรู้ในระบบการจัดการความรู้กรมสรรพากร (KM)** จากการประเมินผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงสามารถ เข้าเรียนรู้ในระบบการจัดการความรู้กรมสรรพากร (KM) และผ่านการทดสอบ ตามหลักสูตร “ความรู้ประมวลรัษฎากรสำหรับข้าราชการระดับ 1-7” หมวดที่ 2 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย จึงมีผลการดำเนินงานคิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัดแล้ว จะได้คะแนนอยู่ในระดับ 5.0000 คะแนน และมีค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 2.5000 คะแนน

**4.3.2 ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 2 หลักสูตรและไม่ต่ำกว่า 7 วันทำการ** จากการประเมินผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ .ศ. 2551 พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงสามารถเข้ารับการฝึกอบรมได้ไม่น้อยกว่า 12 หลักสูตร

และไม่น้อยกว่า 7 วันทำการ จึงมีผลการดำเนินงานคิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ การให้คะแนนของตัวชี้วัดแล้ว จะได้คะแนนอยู่ในระดับ 5.0000 คะแนน และมีค่าคะแนนถ่วง น้ำหนักอยู่ที่ 2.5000 คะแนน

เมื่อประเมินผลการดำเนินงานโดยรวมทุกตัวชี้วัดในมิติด้านการพัฒนาองค์กร แล้วจะได้ ผลรวมคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 5.0000 ซึ่งตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการถือว่า มีผลการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับดีเยี่ยม

#### 4.4 การวิเคราะห์ผล

การดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ในมิติด้าน การพัฒนา องค์กร เป็นด้านที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญ ต่อการพัฒนาในด้านต่างๆ เพื่อเป็นการรองรับและ ปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านนโยบาย แผนการปฏิบัติงานในแต่ละปี ซึ่งองค์กรจะต้องมีศักยภาพเพียงพอในการนำนโยบาย แผนงาน ไปปฏิบัติให้บรรลุผล สำเร็จ เนื่องจากกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานของรัฐ มีภารกิจที่สำคัญคือการหารายได้ ให้รัฐโดยการ จัดเก็บภาษี อากรตามที่รัฐบาลได้ตั้งเป้าหมายไว้ รวมทั้งจะต้องสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับ ประชาชนผู้เสียภาษีไปพร้อมๆกัน เพื่อให้เกิดความเต็มใจในการเสียภาษี ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีการเตรียมความพร้อม รวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถให้กับองค์กร เช่น การพัฒนาบุคลากร การ พัฒนาเทคโนโลยี การเพิ่มแรงจูงใจให้กับบุคลากร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่ เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรขององค์กรจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญขององค์กร หากองค์กรมี บุคลากรที่มีศักยภาพ การบริหารงานภายในองค์กรก็ย่อมพัฒนาได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตาม ไปด้วย แต่หากบุคลากรขาดความรู้ความสามารถแล้ว องค์กรก็ย่อมจะพัฒนาได้ล่าช้าไม่ทันกับการ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ฉะนั้นการการพัฒนาเพิ่มคว ามรู้ความสามารถในด้านต่างๆ ให้กับบุคลากรจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาสันกำแพง ได้นำตัวชี้วัดด้านการพัฒนาองค์กรตามแผนปฏิบัติราชการของกรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 มาเป็นเกณฑ์ชี้วัด 2 ตัวชี้วัด โดยมีรายละเอียดดังนี้

**4.4.1 ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่เข้าเรียนรู้ในระบบการจัดการความรู้กรมสรรพากร (KM)** เป็นเกณฑ์ ที่องค์กรกำหนดขึ้นมาเพื่อให้พนักงานในหน่วยงาน ได้เพิ่มขีดความสามารถใน การปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น โดยกรมสรรพากรได้จัดทำระบบการจัดการความรู้ (KM) โดยนำขึ้นไว้ บนระบบอินทราเน็ต ให้พนักงานได้เข้าไปศึกษาเรียนรู้ได้ตลอดเวลา และจะต้องมีการทดสอบตาม เกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 กรมสรรพากรได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องเรียนรู้

หลักสูตร “ความรู้ประมวลรัชฎาภรณ์สำหรับข้าราชการระดับ 1-7” และต้องผ่านการทดสอบในหมวดที่ 2 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย (คะแนน Post test) ตามหนังสือที่ กค 0721/2761 ลงวันที่ 28 พฤษภาคม 2551 ทั้งนี้จากการประเมินพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงที่เป็นข้าราชการ ผ่านการเรียนรู้ในระบบการจัดการความรู้ (KM) รวมทั้งผ่านการทดสอบตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดทุกคน

#### 4.4.2 ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 2 หลักสูตรและไม่น้อยกว่า

7 วันทำการ เป็นเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดขึ้นมาเพื่อให้พนักงานในหน่วยงาน ได้รับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถของตัว องค์กรในด้านต่างๆ อย่างเพียงพอ และให้สอดคล้องกับแผนการพัฒนาศมรรถนะของบุคลากรตามที่ ก .พ. กำหนดไว้ ซึ่งในแต่ละปีงบประมาณกรมสรรพากรจะวางแผนการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรในแต่ละสายงาน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้และเชี่ยวชาญในสายงานของตนเอง ตลอดจนความสามารถในด้านอื่นๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรโดยรวม ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 กรมสรรพากรได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 2 หลักสูตร และไม่น้อยกว่า 7 วันทำการ ทั้งนี้จากการประเมินพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงที่เป็นข้าราชการ ได้ รับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่ได้มีการกำหนดไว้ไม่น้อยกว่า 2 หลักสูตร รวมทั้งไม่น้อยกว่า 7 วันทำการ จึงถือว่าผ่าน ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดทุกคน

### 5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงาน

จากการ วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการ สัมภาษณ์บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ซึ่งได้กำหนดเนื้อหาในแบบสัมภาษณ์ไว้ตามประเด็นในการประเมินผล 4 มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติด้านการพัฒนาองค์กร ผลของการสัมภาษณ์นำมาสรุปตามประเด็นต่างๆ ที่สำคัญ โดยแยกออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนของปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและส่วนของการข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง โดยจะเป็นการวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดทั้ง 4 มิติ ดังนี้

## 5.1 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านประสิทธิผล

จากการประเมินผลการดำเนินงาน ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงในมิติ ด้านประสิทธิผล พบว่า ตัวชี้วัดที่ได้รับผลการประเมินอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง คือ ร้อยละของผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ รับคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีแสดงรายได้และรายจ่าย ณ สถานประกอบการ ทั้งนี้จากการวิเคราะห์พบว่าปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ ในการให้คำแนะนำกับผู้ประกอบการ ก็คือ ปัญหาในเรื่องความพร้อมของข้อมูลผู้ประกอบการ และปัญหาด้านบุคลากร นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านอื่นๆที่ส่ง ผลต่อการดำเนินงานในด้าน ประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถแยกปัญหาออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

**5.1.1 ปัญหาความพร้อมในเรื่องของข้อมูลผู้ประกอบการ** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความ เห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 3 คน โดยเห็นว่าข้อมูลที่มีบนระบบกำกับดูแลพิเศษส่วนใหญ่นั้นเป็น ข้อมูลของผู้ประกอบการรายเก่า ซึ่งมีการเลิกประกอบกิจการไปนานแล้ว บางรายก็ได้มีการแจ้งกับ ทางสรรพากรไว้แล้ว แต่ทางสำนักงานไม่มีการจัดเก็บข้อมูลของผู้ประกอบการที่แจ้งเลิกไว้อย่าง เป็นระบบ และทางกรมสรรพากรเองก็ไม่ได้มีการจัดทำระบบที่ควบคุมการแจ้งเลิกของ ผู้ประกอบการไว้เป็นการเฉพาะ ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถคัดค้นข้อมูลได้ จึงเป็นปัญหาในการ คัดเลือกรายที่จะทำการกำกับดูแล เพราะหากรายที่ออกกำกับดูแลมีการเลิกกิจการ ไปแล้วโดยที่ไม่มี บุคคลใดมาดำเนินกิจการแทนทางเจ้าหน้าที่ก็ไม่อาจให้คำแนะนำด้านภาษีอากร รวมทั้งด้านการ จัดทำบัญชีฯ ได้ตามแผนงานที่กำหนดไว้

**5.1.2 ปัญหาด้านบุคลากร** บุคลากรเป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การ ดำเนินงานด้านการให้คำแนะนำกับผู้ประกอบการ ตลอดจนการดำเนินงานตามตัวชี้วัดด้านอื่นๆ ไม่ ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ซึ่งในบรรดาทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารองค์การทั้ง 4 อย่าง ได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ เป็นที่ยอมรับกันว่าคนมีความสำคัญที่สุด ดังที่ อัมพิกา ไกรฤทธิ (2522: 196) กล่าวว่า “ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญและมีความยุ่งยากซับซ้อนเป็นอย่างยิ่งใน การนำมาใช้มากกว่าทรัพยากรธรรมชาติอื่นๆ” ซึ่งสอดคล้องกับ ลีระ ประवालพฤษ์ (2538: 1) ที่ ได้กล่าวถึงความสำคัญของคน ซึ่งพอสรุปได้ คือ การดำเนินงานขององค์การ คนเป็นปัจจัยสำคัญ แม้องค์การจะจัดวางระบบงาน กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายไว้ดีเพียงใด หากคนในองค์การ ขาดความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถหรือความชำนาญไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีเจตคติ ที่ไม่ดีต่องานหรือการทำงานแล้ว ย่อมเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จขององค์การ (นพพร พิพิธจันทร์ 2543) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบปัญหาที่เกี่ยวกับบุคลากร ดังนี้

1) บุคลากรไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 5 คน โดยเห็นว่าบุคลากรด้านการกำกับดูแลผู้เสียหายของทิมกำกับดูแลพิเศษมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนรายผู้เสียหายที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการกำกับดูแลยังต้องทำหน้าที่ด้านการสำรวจแหล่งภัยอากรด้วย การกำกับดูแล จึงทำได้ไม่เต็มที่

2) บุคลากรขาดความรู้และทักษะในด้านระเบียบกฎหมาย ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 2 คน กล่าวคือ เนื่องจากกฎหมายสรรพากรมีรายละเอียดค่อนข้างมากและมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง หากเจ้าหน้าที่ไม่ศึกษาอย่างละเอียด และฝึกพัฒนาตนเองให้เรียนรู้ได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ก็จะทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความชำนาญ เมื่อผู้เสียหายหรือประชาชนผู้รับบริการมีข้อสงสัย หรือปัญหาปรึกษา เจ้าหน้าที่ก็จะไม่สามารถให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ซึ่งส่งผลให้ผู้เสียหายปฏิบัติผิดพลาดตามไปด้วย และเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีในการใช้บริการ อันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติตามไปด้วย

3) บุคลากรขาดขวัญกำลังใจ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 4 คน โดยเห็นว่า

(1) อยู่ในตำแหน่งระดับที่ไม่สามารถเติบโตในสายงานของตนเองได้ เช่น ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สรรพากร เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร ที่ไม่สามารถทำผลงานในระดับที่สูงขึ้นได้ เหมือนสายงานวิชาการ

(2) ไม่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีอย่างเป็นธรรม อาทิ บางคนมีผลงานน้อยแต่ได้รับการประเมินผลดีกว่าคนที่มียุทธศาสตร์ปฏิบัติงานมาก หรือบางคนได้ขั้นพิเศษอยู่บ่อยครั้ง แต่บางคนกลับได้น้อย หรือไม่ได้เลย จึงทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำไม่เท่าเทียม

5.1.3 ปัญหาด้านการวางแผน ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 6 คน โดยเห็นว่า

1) ด้านการวางแผนการจัดเก็บภาษี การตั้งเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีสูงเกินไปไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เมื่อการจัดเก็บภาษีไม่ได้ตามเป้าหมายทางองค์กรก็就会被กำหนดจากผู้บริหาร

2) ด้านการวางแผนการสำรวจ คือการตั้งเป้าหมายการสำรวจผู้ประกอบการรายใหม่ตั้งไว้ไม่เหมาะสม เช่น การตั้งเป้าหมายไว้สูงเกินไป ทั้งที่ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันไม่ส่งเสริมให้เกิดการลงทุน จึงเป็นการยากที่จะหาผู้ประกอบการรายใหม่ให้เข้ามาสู่ระบบภาษีได้

3) การวางแผนโครงการบางอย่างไม่มีความเหมาะสม อาทิ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ถือว่าเป็นโครงการที่ยังไม่สมควรจะนำมาใช้ในภาวะที่เศรษฐกิจ



ยังอยู่ในช่วงตกต่ำเช่นนี้ เนื่องจากเป็นโครงการที่ต้องไปประเมินจัดเก็บภาษีกับผู้ประกอบการเพิ่มเติมจากที่เสียภาษีเดิมอยู่แล้ว อันเหมือนกับเป็นการซ้ำเติมผู้ประกอบการ ซึ่งทำให้ผู้เสียภาษีเกิดความไม่พึงพอใจ และอาจทำให้ไม่เต็มใจเสียภาษีต่อไปในอนาคต ในภาพรวมก็จะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรตามไปด้วย

#### 5.1.4 ปัญหาด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ได้แก่

1) ระเบียบ ข้อบังคับบางอย่างมีความล้าสมัย ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 3 คน โดยเห็นว่า ไม่เหมาะสมกับภาวะสังคม และเศรษฐกิจในปัจจุบัน จึงทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการจัดเก็บภาษี อาทิ เกณฑ์เงินได้พึงประเมินขั้นต่ำที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษี ควรปรับปรุงให้เหมาะสมขึ้น สอดคล้องกับการยกเว้นเงินได้สุทธิสำหรับการเสียภาษี รวมทั้งวิธีคำนวณภาษีระหว่างผู้ที่มีเงินได้จากเงินเดือน ค่าจ้าง ตามมาตรา 40(1) กับเงินได้ประเภทอื่นตั้งแต่มาตรา 40(2) – 40(8) ควรมีการแก้ไขไม่ให้มีช่องว่าง เนื่องจากผู้ที่ได้รับเงินเดือนคำนวณภาษีเพียงวิธีเดียว แต่ เงินได้ประเภทอื่นต้องคำนวณถึง 2 วิธี โดยเพิ่มการคำนวณจากรายได้พึงประเมิน คุณด้วยอัตรา 0.005 จึงอาจเกิดความไม่เป็นธรรมได้ ตัวอย่าง เช่น นาย ก มีรายรับจากเงินเดือนทั้งปี 100,000 บาท เมื่อนำมาคำนวณภาษีจะไม่มีภาษีต้องชำระ แต่ นาย ข มีเงินได้จากค่าตอบแทนการเป็นสมาชิก อบต. ทั้งปี 60,000 บาท กลับต้องมีภาษีที่ต้องชำระ 300 บาท ( $60,000 \times 0.005$ ) เช่นนี้แล้วจึงทำให้เกิดปัญหาในเรื่องของความเป็นธรรมเกิดขึ้น การแนะนำของเจ้าหน้าที่ก็จะมีปัญหาตามไปด้วยเพราะประชาชนส่วนใหญ่จะมองว่าไม่มีความเท่าเทียม และไม่เต็มใจเสียภาษี

2) ระเบียบ ข้อบังคับและหลักเกณฑ์ของกฎหมายภาษีอากรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 3 คน โดยเห็นว่ามาตรการยกเว้นและลดหย่อนภาษี ส่งผลทำให้การจัดเก็บภาษีอากรไม่ได้ตามเป้าหมายและบางครั้งยังสร้างความไม่เข้าใจให้กับผู้เสียภาษีในการคำนวณเงินได้เพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีประจำปี

3) การบังคับใช้กฎหมายในทางปฏิบัติไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มที่ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 4 คน โดยเห็นว่า กรณีผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาไม่ยินยอมยื่นแบบแสดงรายการภาษี ทั้งที่มีเงินได้ถึงเกณฑ์ต้องยื่นแบบฯ แต่ทางเจ้าหน้าที่ก็ไม่สามารถใช้มาตรการบังคับให้ผู้มีเงินได้นั้นมายื่นแบบฯ ให้ถูกต้องตามกฎหมายได้ ต้องใช้วิธีการขอร้องหรือขอความร่วมมือเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ต้องยอมรับว่าผู้เสียภาษีบางรายไม่ยินยอมจริงๆ ไม่ว่าจะขอความร่วมมือแบบใดก็ตาม บางครั้งรายงานให้พื้นที่ทราบ ก็ยังไม่สามารถดำเนินการออกหมายเรียกตรวจสอบตามขั้นตอนได้ อีกทั้งยังใช้เวลานาน ซึ่งถ้าหากเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น อาทิ สรรพสามิต หรือ ตำรวจ หากพบความผิดซึ่งหน้าก็สามารถดำเนินการตามกฎหมายได้อย่างรวดเร็ว

**5.1.5 ปัญหาด้านวัสดุครุภัณฑ์และงบประมาณ** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้สอดคล้องกัน 8 คน กล่าวคือ

1) **ปัญหาด้านวัสดุครุภัณฑ์**

(1) **วัสดุครุภัณฑ์ยังมีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน** อาทิ

ก. กระดาษที่ใช้พิมพ์งานมีจำนวนน้อย ซึ่งในแต่ละงานจะใช้ร่วมกันไม่ว่าจะเป็นงานด้านสารบรรณ งานสำรวจ งานรับชำระภาษีอากร หากงานใดงานหนึ่งใช้มากก็จะไม่พอใช้สำหรับอีกงานหนึ่ง

ข. แผ่น Diskette สำหรับบันทึกข้อมูลมีไม่เพียงพอ เนื่องจากแผ่น Diskette ที่จัดสรรมาให้ก็นำมาใช้ทั้งบันทึกข้อมูลต่างๆภายในสำนักงาน ตลอดจนให้ผู้เสียภาษีสำหรับบันทึกแนบกับแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย ซึ่งผู้เสียภาษีต้องยื่นแบบฯทุกเดือน จึงจำเป็นต้องใช้แผ่นบันทึกข้อมูลจำนวนมาก

(2) **วัสดุครุภัณฑ์ไม่มีประสิทธิภาพ** กล่าวคือ

ก. แผ่น Diskette สำหรับใช้บันทึกข้อมูลส่วนใหญ่ไม่สามารถใช้งานได้ เป็นแผ่นเสีย ซึ่งเป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่พบกับการใช้งานจริง รวมทั้งคำบอกกล่าวจากผู้เสียภาษีที่นำไปใช้งาน จึงทำให้เกิดการสิ้นเปลืองและการทำงานเกิดความล่าช้า

ข. แฟ้มสำหรับเก็บเอกสารบางส่วนที่จัดสรรมาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะบาง ฉีกขาดง่าย ไม่คงทน ทำให้ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรักษาเอกสารสั้นลงและเอกสารบางอย่างอาจเสียหายได้ง่าย

ค. เครื่องสำรองไฟมีระยะเวลาในการใช้งานสั้น เสียบ่อย และไม่สามารถเก็บสำรองไฟได้ เมื่อไฟฟ้าเกิดขัดข้อง เอกสารบางอย่างที่ยังไม่ได้มีการบันทึกก็เกิดการสูญหายได้ง่าย

ง. เครื่องพิมพ์เอกสารส่วนใหญ่เป็นรุ่นเก่า พิมพ์งานได้ช้า หัวพิมพ์เสียบ่อย พิมพ์ได้ไม่ชัดเจน และทำให้กระดาษที่ใช้พิมพ์เสียมากจึงเป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรและเสียเวลาในการทำงาน

2) **ปัญหาด้านงบประมาณ** มีงบประมาณน้อยและไม่เพียงพอในการบริหารจัดการภายในองค์กรและดำเนินงานด้านต่างๆ กล่าวคือ ไม่มีงบประมาณในการบริหารจัดการภายในองค์กร ปัญหานี้ถือว่าเป็นปัญหาหลักสำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ซึ่งจะไม่มีงบประมาณในการพัฒนาองค์กรเอง สาเหตุที่จำเป็นต้องมีงบประมาณบริหารจัดการภายในองค์กร ก็เพราะองค์กรต้องมีการพัฒนาอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับ

เจ้าหน้าที่ ตลอดจนเพิ่มความพึงพอใจด้านบริการให้กับผู้เสียหาย เช่น การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน การจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ การจัดทำบอร์ดแนะนำขั้นตอนการทำงาน เป็นต้น

### 5.1.6 ปัญหาด้านเทคโนโลยี

1) ขาดเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 3 คนส่วนใหญ่ไม่ได้จบการศึกษาด้านนี้โดยตรง หากเกิดปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานก็ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า

2) เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ทางด้านเทคโนโลยี ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 3 คน โดยเห็นว่า ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่อายุมาก และไม่มีพื้นฐานความรู้ด้านเทคโนโลยีทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า ไม่มีความรวดเร็วเท่าที่ควร

3) คอมพิวเตอร์ ที่ใช้ปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ และเป็นรุ่นเก่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 8 คน เห็นว่าคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในหน่วยงานปัจจุบันหากเทียบกับจำนวนเจ้าหน้าที่แล้วถือว่ายังมีน้อย เพราะบางส่วนใช้สำหรับการออกใบเสร็จรับเงิน ซึ่งในการทำงานส่วนใหญ่ต้องใช้คอมพิวเตอร์เป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นด้านการคัดค้นข้อมูลผู้เสียหาย การพิมพ์รายงาน การศึกษาเรียนรู้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ยังเป็นรุ่นเก่า ทำให้การประมวลผลมีความล่าช้า ระบบการป้องกันไวรัสไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้เครื่องขัดข้องบ่อยครั้ง อีกทั้งยังสิ้นเปลืองพลังงานไฟฟ้ามากหากเทียบกับเครื่องรุ่นใหม่

5.1.7 ปัญหาด้านการประสานงาน ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 4 คน กล่าวคือ

1) ปัญหาการประสานงานภายในองค์กร เป็นปัญหาสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า ไม่มีความเป็นเอกภาพ เช่น การขอความร่วมมือในการตรวจสอบข้อมูลผู้เสียหายไปยังพื้นที่ แต่กลับได้รับการปฏิเสธ หรือไม่สนใจในการดำเนินการ เห็นว่าไม่ใช่งานของตนเอง จึงทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิผลเท่าที่ควร

2) ปัญหาการประสานงานระหว่างองค์กร ได้แก่

(1) การประสานงานระดับสรรพากรพื้นที่สาขา ในการประสานงานหรือ ขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานอื่นยังมีปัญหาอยู่บ้างในทางปฏิบัติ เช่น การขอความร่วมมือไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้คำแนะนำด้านภาษีอากรที่ถูกต้องแก่ผู้ประกอบการแต่ก็ยังไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ขององค์กรส่วนท้องถิ่น มักจะให้คำแนะนำที่ผิดกับผู้ประกอบการ ว่าเมื่อเสียภาษีให้แก่ท้องถิ่นแล้วก็ไม่ต้องไปยื่นแบบฯเสียภาษีให้กับกรมสรรพากรอีก ซึ่งเป็นการให้คำแนะนำที่ผิด เนื่องจากเป็นภาษีที่จัดเก็บคนละประเภทกัน หรือจะเป็นการประสานงานกับวัฒนธรรมอำเภอที่หัวหน้าหน่วยงานยังไม่ได้ มีการดำเนินการอย่าง

จริงจัง เนื่องจากปัจจุบันผู้ประกอบการประเภทร้านคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต ร้านอาหารคาราโอเกะ จะต้องทำการขอใบอนุญาตกับวัฒนธรรมอำเภอ จึงจะเปิดดำเนินการได้ หากหน่วยงานสามารถขอความร่วมมือในการตรวจสอบข้อมูลเหล่านี้จากวัฒนธรรมอำเภอก็จะสามารถนำผู้ประกอบการรายใหม่ให้เข้ามาสู่ระบบภาษีได้เป็นจำนวนมาก

(2) การประสานงานระดับภาคหรือพื้นที่ ยังไม่มีการดำเนินการอย่างจริงจัง เช่น การขอความร่วมมือ จากสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ในเรื่องการขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของนิติบุคคลตั้งใหม่ เนื่องจากนิติบุคคลที่จดทะเบียนจัดตั้งใหม่จะต้องขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากรภายใน 60 วัน หากทางสรรพากรพื้นที่สามารถขอความร่วมมือไปยังหน่วยรับจดทะเบียนให้ช่วยแนะนำผู้ประกอบการให้รีบดำเนินการขอมีเลขหรือมีการเชื่อมโยงระบบข้อมูลให้ออกเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีได้โดยทันทีที่จดทะเบียน ก็จะทำให้ทำงานของสรรพากรดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องมีงานค้าง โดยเฉพาะในระบบสำรวจฯ หรือจะเป็นการประสานงานกับสรรพสามิตจังหวัด ในกรณีของผู้ประกอบการที่ต้องขออนุญาตจำหน่ายสุรา บุหรี่ ซึ่งผู้ขออนุญาตบางส่วนเป็นรายใหม่ยังไม่เคยอยู่ในระบบภาษีของสรรพากร หากขอความร่วมมือในส่วนนี้ได้ก็จะทำให้ได้จำนวนผู้ประกอบการเข้ามาสู่ระบบภาษีเพิ่มขึ้น

(3) การประสานงานระดับกรมหรือกระทรวง การประสานงานในระดับกรมและกระทรวงถือเป็นการประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรในระดับสูง ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญ เพราะจะช่วยให้องค์กรหรือหน่วยงานระดับต่างสามารถประสานงานระหว่างกันได้ง่ายขึ้น แต่ในปัจจุบันยังไม่มีการร่วมมือกันอย่างจริงจัง จึงทำให้ผู้เสียภาษีบางส่วนไม่ตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญในการเสียภาษี เช่น การประสานงานระหว่างสรรพากรกับกระทรวงศึกษาธิการ หากสรรพากรตรวจสอบพบว่าผู้ประกอบการรายใดมีเงินได้แต่ไม่ยินยอมเสียภาษีหรือพยายามหลีกเลี่ยง ก็ส่งรายชื่อให้กระทรวงศึกษาธิการเพื่อพิจารณาในเรื่องของเงินกู้เพื่อการศึกษาของบุตรหลาน ซึ่งจะทำให้ผู้เสียภาษีได้ตระหนักถึงประโยชน์ของการเสียภาษี เพราะเงินกู้ที่ให้แก่บุตรหลานของประชาชนก็มาจากเงินภาษีเช่นกัน

**5.1.8 ปัญหาแรงจูงใจในการทำงาน** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 8 คน โดยเห็นว่า

1) **ปัญหาด้านค่าจ้าง ค่าตอบแทน** กล่าวคือ ค่าจ้างค่าตอบแทนไม่สะท้อนถึงค่าของงานอย่างแท้จริง ไม่สามารถจูงใจและรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีผลการทำงานที่ดีให้เข้ามาทำงานหรืออยู่ทำงานกับองค์กรได้นาน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานจะได้รับค่าตอบแทนน้อยไม่เพียงพอกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น อีกทั้งเมื่อทำงานล่วงเวลาก็ไม่มีค่าตอบแทนเพิ่มให้ตามสมควร และบางสายงานมีเงินประจำตำแหน่งให้แต่อีกสายงานหนึ่งกลับไม่มีเงินประจำ

ตำแหน่งต่างๆที่ปริมาณงานไม่แตกต่างกันมากนัก และทุกสายงานต่างมีบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญเหมือนกัน ดังนั้นจึงส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นในการทำงาน

2) โอกาสความก้าวหน้าในสายงานไม่มีหรือน้อย โดยเฉพาะสายงานที่เริ่มต้นจากระดับ 1 จะไม่สามารถเลื่อนระดับโดยการประเมินผลงานไปในตำแหน่งที่สูงขึ้นได้เหมือนสายงานที่เริ่มต้นจากระดับ 3 จึงทำให้ไม่มีแรงกระตุ้นในการทำงาน หรือ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพราะเห็นว่าเรียน ไปก็ไม่สามารถปรับตำแหน่งสูงขึ้นได้

3) สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจ เช่น อากาศถ่ายเทไม่สะดวก เพื่อนร่วมงานไม่ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีการนิทาว่าร้ายซึ่งกันและกัน หัวหน้าคอยจ้องจับผิดผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น

4) ความไม่เท่าเทียมในองค์กร กล่าวคือ บุคคลที่อยู่ใกล้ชิดผู้บังคับบัญชามักจะได้เปรียบในเรื่องการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งกว่าบุคคลที่อยู่ห่างไกล ผู้บังคับบัญชามักมองเห็นว่าคนใกล้ชิดเป็นเหมือนแขนขา คนนี้ทำให้องค์กรพัฒนาได้ดีกว่าคนอื่น โดยไม่ได้มองว่าคนอื่นที่อยู่ห่างไกลเขาก็เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวต่อไปได้ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้การทำงานของบุคลากรที่ไม่ได้อยู่ใกล้ชิดนาย ทำงานไม่เต็มความสามารถเพราะเห็นว่าทำงานดีแค่ไหนผลลัพธ์ที่ได้ก็ไม่แตกต่างจากเดิม

**5.1.9 ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์** ปัญหานี้เป็นปัญหาที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์กร เนื่องจากการรับรู้ของประชาชนเป็นเรื่องที่สำคัญ หากประชาชนรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วก็จะช่วยให้การดำเนินงานขององค์กร เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 7 คน ดังนี้

1) การประชาสัมพันธ์ในระดับของหน่วยจัดเก็บ คือ เป็นการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักงานตัวเอง ซึ่งถือเป็นการประชาสัมพันธ์ในระดับต่างของระบบการจัดเก็บภาษี ปัญหาก็คือ ยังไม่มีการดำเนินการอย่างจริงจัง โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์โดยการขอความร่วมมือจากผู้นำชุมชนและท้องถิ่น ซึ่งถ้าองค์กรสามารถเข้าถึงผู้นำเหล่านี้ได้ การประชาสัมพันธ์ด้านต่างๆขององค์กรก็จะทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์ในเรื่องหน้าที่ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการทำงาน การให้ความรู้ในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เป็นต้น เนื่องจากผู้นำชุมชนหรือท้องถิ่น ถือเป็นบุคคลสำคัญที่ประชาชนในชุมชนและท้องถิ่นให้ความเคารพนับถือ การประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง

2) การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากรภาคและพื้นที่ ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานระดับกลางที่คอยส่งเสริมสนับสนุนการบริหารจัดเก็บภาษี การประชาสัมพันธ์จากส่วนนี้จึงสำคัญ เพราะเป็นการสัมพันธ์ในระดับกว้างและครอบคลุมพื้นที่การจัดเก็บภาษีระดับภาค และพื้นที่ ปัญหาที่เกิดขึ้นก็คือการประชาสัมพันธ์ยังมีน้อย ทั้งการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุชุมชน การลงพื้นที่ให้ความรู้ด้านภาษีอากรแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ เมื่อการประชาสัมพันธ์น้อยและไม่ทั่วถึง ประชาชนในพื้นที่จึงยังไม่มีความรู้เพียงพอและไม่ทราบว่าตนเองต้องมีหน้าที่เสียภาษีหรือไม่อย่างไร

3) การประชาสัมพันธ์ระดับกรมหรือจากส่วนกลาง การประชาสัมพันธ์ในระดับนี้ถือว่าเป็นระดับใหญ่และครอบคลุมประชาชนทุกพื้นที่ในประเทศ จึงจำเป็นที่จะต้องดำเนินการในเชิงรุกให้ มาก สม่าเสมอและต่อเนื่อง รวมทั้งการวางรากฐานความรู้ด้านภาษีอากร การสร้างจิตสำนึกที่ดีในการเสียภาษีให้กับประชาชนทุกคน แต่การดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ที่ผ่านมายังมีน้อยมาก ไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุและโทรทัศน์ การลงพื้นที่ให้ความรู้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ซึ่งทุกวันนี้ประชาชนบางกลุ่มบางคนยังไม่ทราบเลยว่ากรมสรรพากรทำอะไร มีหน้าที่อย่างไร จัดเก็บภาษีอะไรบ้าง และตนเองมีหน้าที่ต้องยื่นเสียภาษีหรือไม่ สิ่งเหล่านี้หากกรมไม่เร่งดำเนินการอย่างจริงจัง ก็จะทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการจัดเก็บภาษี การหลบเลี่ยงภาษี ความไม่เท่าเทียมก็ตามมา การจัดเก็บภาษีของหน่วยจัดเก็บ โดยเฉพาะระดับพื้นที่สาขาที่จะทำได้ยาก และยิ่งทุกวันนี้ประชาชนก็เห็นภาพลักษณ์ของกรมในทางที่ไม่ค่อยดีนัก ไม่ว่าจะเป็นการเลี่ยงไม่จัดเก็บภาษีของบุคคลบางคน การถูกแอบอ้างจากบุคคลทุจริต ในเรื่องการคืนภาษี สิ่งเหล่านี้กรมจะต้องเร่งแก้ไขและประชาสัมพันธ์องค์การให้มีความน่าเชื่อถือสำหรับประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

**5.1.10 ปัญหาด้านผู้เสียภาษี** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกันทั้ง 8 คน โดยเห็นว่า

1) ผู้เสียภาษีไม่มีความรู้ในเรื่องภาษีอากร ซึ่งเป็นปัญหาอย่างหนึ่งที่สำคัญมากในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะการออกสำรวจสถานประกอบการบ่อยครั้งที่พบว่าผู้เสียภาษีไม่ทราบว่า ภาษีสรรพากรเป็นอย่างไร จัดเก็บแบบไหน และตนเองทำไมต้องเสียภาษี สิ่งเหล่านี้ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทำได้ยากยิ่งขึ้น และใช้เวลาอธิบายเป็นเวลานานในบางราย ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า ซึ่งบางครั้งผู้เสียภาษีก็ไม่ยินยอมดำเนินการตามที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไป

2) แรงจูงใจในการเสียภาษีไม่มี ประเด็นนี้เป็นเรื่องที่จะต้องเร่งดำเนินการแก้ไข เพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงคุณค่าและประโยชน์ของการเสียภาษี เพราะ

ปัจจุบันประชาชนเห็นว่าการเสียภาษีเป็นเรื่องไม่สำคัญ กล่าวคือไม่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการเสียภาษีหรือไม่เสียภาษี เสียภาษีก็คิดว่าจะทำให้ธุรกิจของตนดีขึ้นหรือได้ประโยชน์เพิ่มเติม และเมื่อไม่เสียก็ไม่เห็นถูกตัดสิทธิหรือประโยชน์ใดๆเลย และอีกประการก็คือภาพสะท้อนของเงินภาษีที่เสียไปถูกนำไปใช้ในทางที่ผิด มีการทุจริต คอร์รัปชันในโครงการต่างๆของรัฐ ซึ่งเป็นเงินจากภาษีอากรที่ประชาชนต้องเสียไป จึงทำให้แรงจูงใจในการเสียภาษิลดลง

## 5.2 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านคุณภาพการให้บริการ

**5.2.1 ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน** จากผลการประเมินตัวชี้วัดในมิติด้านคุณภาพการให้บริการพบว่าตัวชี้วัดด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนได้รับคะแนนน้อยที่สุด ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 7 คน กล่าวคือ

1) **ปัญหาที่เกิดจากผู้เสียภาษี** คือ ผู้เสียภาษีไม่ให้ความสนใจและขาดความรู้ในเรื่องของการมีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของทางราชการ ตลอดจนไม่ทราบถึงบทบาทและหน้าที่ขององค์กร และประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับจากการเข้ามีส่วนร่วมหรือตรวจสอบ อีกทั้งไม่แน่ใจว่าความเห็นที่เสนอไปนั้นจะได้รับการใส่ใจและให้ความสำคัญอย่างจริงจัง

2) **องค์กรไม่ให้ความสำคัญด้านการมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง** กล่าวคือ ทางองค์กรยังไม่ให้ความสำคัญในเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนเท่าที่ควร ถึงแม้จะมีการวิเคราะห์และวางแนวทางในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม แต่ในทางปฏิบัติทางองค์กรก็ยังไม่ได้มีการดำเนินการอย่างเต็มที่ เพราะเห็นว่าเป็นเรื่องที่ไม่เร่งด่วน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ยังไม่มีความพร้อมที่จะดำเนินการตามแผนงาน

3) **ปัญหาด้านงบประมาณ** ในการดำเนินงานด้านการมีส่วนร่วมให้ประสบผลสำเร็จปัจจัยอย่างหนึ่งที่สำคัญก็คือ งบประมาณ เนื่องจากการดำเนินการตามแผนการมีส่วนร่วมจะต้องมีการดำเนินการในเชิงรุก ไม่ว่าจะเป็นการออกพื้นที่ให้ความรู้ การจัดกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้เกิดความรู้สึที่ดีและความเข้าใจในองค์กร และให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญในการมีส่วนร่วม ซึ่งก็จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นค่าจัดทำเอกสาร ค่ารับรอง เป็นต้น

4) **ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์** ถือว่าเป็นปัญหาสำคัญอย่างหนึ่งของการเข้ามามีส่วนร่วม แต่ปัจจุบันองค์กรยังไม่มีการประชาสัมพันธ์อย่างจริงจัง ทั้งนี้ส่วนหนึ่งก็เป็นผลสืบเนื่องมาจากปัญหาด้านงบประมาณ เมื่อการประชาสัมพันธ์มีน้อยก็ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจของประชาชนในเรื่องของการมีส่วนร่วมน้อยตามไปด้วย

**5.2.2 ปัญหาด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร** ถึงแม้ผลการประเมินตามตัวชี้วัดนี้จะอยู่ในระดับที่น่าพอใจ แต่จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 5 คน ซึ่งจำแนกได้ดังนี้

1) **ปัญหาด้านระเบียบการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร** กล่าวคือ ข้อบังคับในประมวลรัษฎากรกำหนดให้ไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลของผู้เสียภาษีอากรได้ จึงเป็นปัญหาในทางปฏิบัติด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ที่ไม่สามารถเปิดเผยให้ประชาชนทั่วไปรับทราบได้เนื่องจากถ้าเปิดเผยออกไปแล้วจะเป็นการกระทบกับสิทธิของบุคคลอื่น หรือ ทำให้เกิดความเสียหายแก่กรมสรรพากร และข้อมูลบางอย่างต้องเสียค่าธรรมเนียมในการคัดค้นข้อมูลและอาจใช้เวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนในการดำเนินงานเพราะอาจจำเป็นต้องขออนุมัติจากผู้อำนวยการในแต่ละระดับ จึงทำให้ประชาชนไม่ยอมเสียเวลาและไม่สนใจใช้บริการมากนัก

2) **ปัญหาด้านประชาชนผู้รับบริการ** คือ ประชาชนไม่ทราบว่าทางองค์กรมีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และไม่ทราบว่า มีขั้นตอนในการดำเนินการอย่างไร ตลอดจนไม่เห็นความสำคัญของการติดตามข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เพราะเห็นว่าเป็นเรื่องที่ไม่จำเป็น

3) **ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์** ในด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารยังมีน้อย จึงทำให้ประชาชนไม่สนใจเข้ามาใช้บริการ และไม่เห็นถึงข้อดีและประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับจากข่าวสารนั้น

**5.2.3 ปัญหาด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ** จากผลการประเมินในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ถือว่า ตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจมีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งถือว่าสูงกว่าตัวชี้วัดด้านอื่น แต่ถึงอย่างไรก็ตามจากการวิเคราะห์ก็ยังมีปัญหาอยู่หลายประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการ ดังนี้

1) **ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 2 คน กล่าวคือ บุคลากรยังขาดทักษะและความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยังไม่เห็นความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนเท่าที่ควร เช่น ไม่เอาใจใส่ต่อคำถามที่ประชาชนผู้รับบริการสงสัย หลีกเลี่ยงการให้คำปรึกษา ไม่มีความละเอียด ชัดเจน รวมทั้งขาดทักษะในด้าน การสื่อสาร ทั้งในเรื่องของคำพูดที่ใช้ กิริยาท่าทางที่แสดงออก ซึ่งบางครั้งทำให้ผู้เสียภาษีเข้าใจผิดในข้อกฎหมาย และเห็นว่าเจ้าหน้าที่พูดจาหรือแสดงกิริยาท่าทางไม่สุภาพ

2) **ปัญหาจากแบบแสดงรายการภาษี** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 5 คน คือ เห็นว่า แบบแสดงรายการภาษีมักมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้เจ้าหน้าที่และผู้เสียภาษีต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมใหม่ทุกครั้งที่เปลี่ยน ซึ่งผู้เสียภาษีส่วนใหญ่จะไม่เข้าใจ



ส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการอธิบายทำความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น บางครั้งอาจสร้างความรำคาญ และไม่พึงพอใจของผู้เสียหาย

3) **ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 8 คน ได้แก่

(1) **ไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้ใช้งานและให้บริการผู้เสียหาย** ในการทำงานด้านเอกสารส่วนใหญ่จำเป็นต้องทำสำเนาหลักฐานไว้ และบางครั้งยังจำเป็นต้องใช้ในการให้บริการผู้เสียหายเพื่อไม่ให้ผู้เสียหายต้องเสียเวลากลับไปกลับมาหลายครั้งซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาในการให้บริการลงด้วย แต่ในสำนักงานกลับไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้ใช้และให้บริการเลย ทั้งนี้ไม่จำเป็นต้องเป็นเครื่องขนาดใหญ่ อาจจะเป็นในลักษณะของเครื่องพิมพ์แต่สามารถใช้ถ่ายเอกสารได้ด้วย ซึ่งถือว่าไม่สิ้นเปลืองมากนักหากเทียบกับความรวดเร็วในงานและความพึงพอใจของผู้เสียหาย

(2) **แบบแสดงรายการภาษีบางอย่างมีน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ** โดยเฉพาะช่วงที่มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีประจำปี ถึงแม้กรมจะมีนโยบายให้ดาวน์โหลดแบบพิมพ์จากระบบอินเทอร์เน็ตได้แต่ก็มีปัญหาเรื่องกระดาษที่ใช้พิมพ์มีจำนวนน้อยและเครื่องพิมพ์ไม่เพียงพอ พิมพ์ได้ช้า และผู้เสียหายส่วนใหญ่ก็ไม่อยากพิมพ์มาเอง เนื่องจากไม่ทราบว่าต้องใช้แบบฟอร์มอย่างไร ดาวน์โหลดตรงไหนหรือผู้เสียหายบางรายเห็นว่าไม่ใช่ภาระของตนเองที่จะต้องเป็นผู้เตรียมแบบแสดงรายการมา จึงมักอ้างว่าไม่มีเครื่องพิมพ์ ไม่มีอินเทอร์เน็ตใช้ เป็นต้น

(3) **โต๊ะและเก้าอี้สำหรับกรอกแบบแสดงรายการของผู้เสียหายยังมีไม่เพียงพอ** เมื่อผู้เสียหายเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก บางรายต้องยื่นคอย และเมื่อจำเป็นต้องกรอกเอกสารหรือแบบฟอร์มต่างๆ ก็ไม่มีโต๊ะและเก้าอี้ให้ใช้ จึงเป็นปัญหาอย่างหนึ่งที่จะต้องจัดหาให้เพียงพอ เพื่อให้ผู้เสียหายได้รับการบริการที่ดี

4) **ปัญหาด้านระบบเครือข่าย** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 8 คน กล่าวคือ ระบบเครือข่ายมีความขัดข้องบ่อย ครั้ง ซึ่งส่งผลทำให้ระบบการทำงานต่างๆ ต้องใช้เวลาเพิ่มขึ้น เช่น ระบบการออกใบเสร็จรับเงินภาษีอากร การยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งผู้รับบริการต้องรอคอยนาน อันส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความพึงพอใจของผู้เสียหาย

5) **ปัญหาด้านผู้เสียหาย** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 7 คน ได้แก่

(1) ผู้เสียหายกรอกแบบแสดงรายการไม่ถูกต้องหรือไม่ยอมกรอกแบบแสดงรายการภาษีเอง ปัญหาข้อนี้ก็สืบเนื่องมาจากความไม่รู้ไม่เข้าใจในเรื่องภาษีอากรนั่นเองจึงส่งผลทำให้ผู้เสียหายไม่สามารถกรอกแบบแสดงรายการได้ด้วยตัวเอง อีกทั้งแบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยแทบทุกปี เนื่องจากการปรับปรุงระเบียบ เพิ่มค่าลดหย่อน หรือยกเว้นเงินได้ที่เสียหาย หากผู้เสียหายไม่ติดตามข่าวสารก็ไม่ทราบว่าจะต้องกรอกแบบอย่างไรจึงจะถูกต้อง อีกประการหนึ่งก็คือความเคยชินของผู้เสียหายเองที่เคยแต่ให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการกรอกข้อมูลให้ ไม่เคยลองกรอกด้วยตนเองเลย ทางเจ้าหน้าที่ก็ไม่สามารถเลี้ยงได้ เพราะเป็นหน้าที่ที่จะต้องให้บริการผู้เสียหายเมื่อถูกร้องขอ

(2) ผู้เสียหายไม่คุ้นเคยกับระบบหรือช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการภาษีแบบใหม่ ปัจจุบันกรมสรรพากรได้เปิดให้บริการแก่ผู้เสียหายในการเลือกช่องทางการยื่นแบบฯ ได้หลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต ยื่นแบบฯ ผ่านธนาคาร แต่ผู้เสียหายส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจและไม่คุ้นเคยกับการยื่นแบบฯ ผ่านช่องทางเหล่านั้น จึงส่งผลให้หน่วยรับแบบหรือสรรพากรพื้นที่สาขายังมีผู้เสียหายมาใช้บริการจำนวนมากอยู่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะส่วนหนึ่งไม่มั่นใจในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร การไปยื่นแบบฯ ผ่านธนาคารต้องกรอกแบบเอง หรือการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่ทราบว่ามันขั้นตอนอย่างไร ต้องยื่นแบบฯ อะไร เงินได้ของตนเองเป็นเงินได้ประเภทใด เกรงว่าดำเนินการไปแล้วจะเกิดผิดพลาดขึ้น

(3) ผู้เสียหายไม่มีคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ใช้ หรือใช้ไม่เป็น ถึงแม้ปัจจุบันคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจะมีใช้เพิ่มมากขึ้นแต่ก็มีผู้ประกอบการ บางส่วนที่ยังไม่มีคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ต เพราะเห็นว่าเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็น โดยเฉพาะผู้ที่ค่อนข้างจะมีอายุแล้ว และถึงแม้จะมีใช้ แต่ส่วนใหญ่ก็ใช้ไม่เป็น เนื่องจากอายุมาก สายตาไม่ดี และไม่ชอบเรียนรู้

6) ปัญหาด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 8 คน ได้แก่

(1) สถานที่ปฏิบัติงานมีความยังมีความคับแคบ ปัจจุบันสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงมีการเช่าอาคารเป็นสถานที่ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นลักษณะของอาคารพาณิชย์ พื้นที่ที่ใช้อยู่จริงจึงยังมีความคับแคบไม่เพียงพอกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ และการจัดแบ่งงานแต่ละฝ่ายออกเป็นสัดส่วนอย่างชัดเจน รวมทั้งยังไม่เพียงพอที่จะรองรับการให้บริการ

(2) ไม่มีที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม คือ ที่จอดรถยังไม่เพียงพอกับการรองรับผู้มาใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงที่มีการรับชำระภาษีอากร บางครั้งการจอดรถทำให้กีดขวางทางจราจร เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงเข้ามาตัดเตือนบ่อยครั้ง อันเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีให้กับผู้เสียหาย

### 5.3 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

#### 5.3.1 ปัญหาด้านการดำเนินงานตามมาตรการประหยัดพลังงาน จากการ

ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดด้านการประหยัดพลังงานไฟฟ้า พบว่า มีผลการประเมินอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง ทั้งนี้เป็นเพราะทางองค์กรมิได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการด้านการประหยัดพลังงานครบถ้วน และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 7 คน ซึ่งจำแนกประเด็นปัญหาได้ ดังนี้

1) *ปัญหาเกี่ยวกับตัวอาคาร* คือ สถานที่ภายในอาคารที่ใช้ส่วนใหญ่ไม่มีหน้าต่าง ซึ่งเป็นผลทำให้อากาศถ่ายเทไม่สะดวก จึงทำให้อุณหภูมิภายในห้องสูง อากาศร้อน ส่งผลทำให้ต้องมีการเปิดแอร์หรือพัดลม อยู่ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน ทำให้สิ้นเปลืองพลังงานไฟฟ้าเพิ่มขึ้น

2) *ปัญหาเรื่องควบคุมระบบ NET WORK* คือ ในองค์กรมีการเปิดเครื่องควบคุมระบบ NET WORK อยู่ตลอดเวลา ไม่สามารถปิด เปิด เป็นเวลาได้ จึงส่งผลทำให้สิ้นเปลืองการใช้พลังงานไฟฟ้ามาก

3) *ปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่* คือ เจ้าหน้าที่ยังไม่ให้ความร่วมมือกันในการใช้พลังงานให้เกิดการประหยัด เช่น ไม่มีการปิดเครื่องคอมพิวเตอร์เมื่อไม่มีการใช้งาน ไม่มีการปิดไฟฟ้าเมื่อไม่อยู่ในห้องทำงาน หรือเปิดไฟเฉพาะเท่าที่จำเป็น และไม่ช่วยกันตรวจสอบการเปิด ปิดเครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์สำนักงานก่อนเลิกงาน

#### 5.3.2 ปัญหาด้านการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ จากการประเมินผล

พบว่าตัวชี้วัดด้านการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการมีผลการประเมินอยู่ในระดับดีเยี่ยม แต่ถึงอย่างไรก็ตามจากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 5 คน ซึ่งสามารถแยกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

1) *ในองค์กรยังไม่มีการนำระบบบัตรคิวมาใช้* ด้วยเหตุนี้จึงทำให้การบริการในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการมาก เกิดความเหลื่อมล้ำไม่เป็นไปตามลำดับคิวก่อนหลัง ซึ่งทำให้เกิดความไม่พึงพอใจสำหรับผู้เสียภาษีบางราย

2) *ในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินงานไม่มีเอกสารแนะนำ* เช่น รายละเอียดการดำเนินงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับภาษีที่จำเป็นสำหรับผู้เสียภาษี หรือผู้รับบริการในแต่ละงานที่ควรทราบไว้ให้บริการ จึงทำให้ผู้รับบริการขาดความรู้ ความเข้าใจในการติดต่อกับงานแต่ละขั้นตอน

3) ยังไม่มีการจัดทำแผนผังหรือขั้นตอนการทำงานของแต่ละงานให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน เมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อใช้บริการจึงไม่ทราบว่าควรติดต่อ ณ จุดใด ฝ่ายใด หรืองานใด และต้องจัดเตรียมเอกสารอย่างไรมาบ้าง

4) ขาดเจ้าหน้าที่ในการตรวจรับแบบขั้นต้น กล่าวคือ ในขั้นตอนก่อนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเพื่อออกใบเสร็จรับเงิน ยังไม่มีเจ้าหน้าที่ ที่คอยให้คำแนะนำการกรอกแบบ และตรวจสอบความถูกต้องของแบบแสดงรายการภาษี เป็นการเฉพาะ ซึ่งทำให้การออกใบเสร็จรับเงินค่าภาษีอากรบางครั้งผิดพลาด และเมื่อแบบแสดงรายการที่ไม่ถูกต้องส่งไปยังพื้นที่ ก็ทำให้เกิดปัญหาตามมา และอาจกระทบกับผู้เสียภาษีได้ เช่น เมื่อคำนวณภาษีผิดพลาด ก็จะต้องรับผิดชอบเบี้ยปรับหรือเงินเพิ่ม อันเป็นภาระให้กับผู้เสียภาษีต่อไป จนทำให้เสียภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

5) ปัญหาด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ กล่าวคือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความล่าช้าและขัดข้องบ่อยครั้ง ซึ่งส่งผลทำให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้า เนื่องจากระบบงานส่วนใหญ่จะต้องอาศัยระบบคอมพิวเตอร์ดำเนินการ เมื่อระบบเกิดขัดข้องการดำเนินงานก็ไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

#### 5.4 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการพัฒนาองค์กร

จากการประเมินผลการดำเนินงานด้านการพัฒนา องค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัด ด้านการเข้าเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่ในระบบการจัดการความรู้กรมสรรพากร KM และตัวชี้วัดด้านการได้รับการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่อย่างน้อย 2 หลักสูตรและไม่น้อยกว่า 7 วันทำการ พบว่าผลการประเมินอยู่ในระดับดีเยี่ยมทั้ง 2 ตัวชี้วัด แต่ถึงอย่างไรก็ตามจากการวิเคราะห์ ข้อมูลก็ยังพบว่ามีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ ซึ่งแยกออกเป็นประเด็น ต่างๆ ดังนี้

##### 5.4.1 ปัญหาด้านการจัดการความรู้ขององค์กร (KM)

1) ปัญหาด้านระบบสารสนเทศด้านการจัดการความรู้ (KM) ขององค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 7 คน โดยเห็นว่า มีปัญหาในเรื่องความล่าช้าของระบบ และมีรูปแบบไม่น่าสนใจ อีกทั้งระบบการจับเก็บข้อมูลยังไม่เป็นหมวดหมู่และเหมาะสมเพียงพอ ตลอดจนไม่มีวิธีการหรือแรงจูงใจที่ดีพอที่จะทำให้คนยอมใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเป็นสื่อกลางในการรวบรวมและส่งต่อขององค์ความรู้

2) บุคลากรไม่ได้นำความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 4 คน ซึ่งเห็นว่า ถึงแม้บุคลากรจะได้รับการฝึกอบรมครบตามหลักสูตร และผ่านการเรียนรู้ในระบบ KM แล้ว แต่การนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการพัฒนา

งานยังไม่มีผลการดำเนินการอย่างเต็มที่ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากความรู้ที่ได้รับมาเป็นเพียงทางทฤษฎีไม่สามารถนำมาใช้กับงานได้ในทางปฏิบัติ และเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ไม่มีโอกาสในการใช้ความรู้นั้น เนื่องจากไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา รวมทั้งเป็นเพราะทางเจ้าหน้าที่เองไม่ให้ความสำคัญต่อการนำความรู้มาพัฒนาตนเองและพัฒนางาน ดังนั้นจึงทำให้การพัฒนาบุคลากรไม่ประสบผลสำเร็จในทางปฏิบัติเท่าที่ควร

3) หัวหน้าหน่วยงานยังไม่ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากร ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 2 คน กล่าวคือ หัวหน้าหน่วยงานยังขาดการคิดค้น หรือ กำหนดวิธีการพัฒนาและติดตามผลการปฏิบัติงาน ส่งผลทำให้ข้าราชการในสังกัดขาดความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และจริงจังต่อการปฏิบัติงาน

**5.4.2 ปัญหาด้านการฝึกอบรม** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 5 คน โดยเห็นว่า

1) ปัญหาการวางแผนด้านการฝึกอบรม อาทิ การจัดช่วงเวลาฝึกอบรม มักจะจัดในช่วงที่งานสำนักงานมีจำนวนมาก โดยเฉพาะช่วงที่ต้องมีการรับแบบแสดงรายการภาษี หัก ณ ที่จ่าย หรือ ภาษีมูลค่าเพิ่ม การแจ้งกำหนดการฝึกอบรมที่มีความกระชั้นชิดเกินไปทำให้ผู้ฝึกอบรมมีการเตรียมตัวไม่ทัน หรือ หลักสูตรที่ใช้ในการฝึกอบรมมีมากเกินไป และบางหลักสูตรไม่มีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ส่งผลทำให้การอบรม เรียนรู้ไม่มีประสิทธิผลเท่าที่ควร

2) ปัญหาการดำเนินการจัดฝึกอบรม ในการดำเนินการฝึกอบรมพบว่าส่วนใหญ่เป็นการฝึกอบรมในเชิงทฤษฎี ซึ่งไม่เน้นการอบรมในเชิงปฏิบัติการมากนัก จึงทำให้ผู้รับการฝึกอบรมไม่ได้แสดงความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งไม่ทำให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดทักษะ เนื่องจากไม่ได้เผชิญกับปัญหาจริงจึงไม่ได้เรียนรู้ถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหา

3) บุคลากรขาดความรู้ในเรื่องการให้บริการรูปแบบอื่นๆ กล่าวคือ ปัจจุบันกรมสรรพากรมีการให้บริการผู้เสียภาษีในรูปแบบต่างๆอย่างหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการรับชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต การชำระภาษีผ่านธนาคาร หรือการชำระภาษีผ่านไปรษณีย์ โดยเฉพาะการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่มีการเปิดให้บริการแก่ผู้เสียภาษีในหลายรูปแบบ เช่น การยื่นขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทต่างๆ ซึ่งการให้บริการเหล่านี้จะมีขั้นตอน วิธีการดำเนินการและปัญหาแตกต่างกันออกไป บางครั้งผู้ใช้บริการไม่ทราบ ไม่เข้าใจในกระบวนการขั้นตอนที่ถูกต้อง ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงจำเป็นต้องสอบถามจากเจ้าหน้าที่ แต่ทางเจ้าหน้าที่ในส่วนของสรรพากรพื้นที่สาขายังขาดความรู้ความเข้าใจในส่วนนี้ เนื่องจากมิได้เป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบงานโดยตรง และส่วนใหญ่ยังไม่ได้ทดลองเข้าไปใช้งานจริง จึงไม่ทราบขั้นตอนและปัญหาที่เกิดขึ้น

## 6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงาน

### 6.1 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพ

จากการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต้นกำแพงในมิติด้านประสิทธิภาพ พบว่ามีข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

**6.1.1 ข้อเสนอแนะด้านความพร้อมของข้อมูลผู้ประกอบการ** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 3 คน โดยเห็นว่า ทางองค์กรควรมีการจัดทำ ทะเบียนคุมผู้ประกอบการที่มีการแจ้งเลิกกิจการ ไว้อย่างเป็นระบบ และมีการประสานงานกับทางพื้นที่เพื่อนำข้อมูลไปจัดทำไว้บนระบบอินทราเน็ตของพื้นที่ หรือเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของกรมสรรพากร เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถคัดค้นข้อมูลได้โดยสะดวก และจะช่วยให้การนำผู้ประกอบการเข้าสู่ระบบกำกับดูแลพิเศษเป็นข้อมูลปัจจุบัน การดำเนินงานด้านการกำกับดูแลและให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ก็จะเป็นไปได้ไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุผลสำเร็จตามแผนงาน

#### 6.1.2 ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร ได้แก่

1) *ควรมีการเพิ่มบุคลากรให้เพิ่มขึ้น* ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 5 คน โดยเห็นว่าควรมีการเพิ่มบุคลากรในส่วนองงานที่จำเป็น อาทิ งานด้านการกำกับดูแลผู้เสียหายของทีมกำกับดูแลพิเศษ และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่มาช่วยตรวจสอบการรับแบบแสดงรายการภาษีในช่วงที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งจะเป็นการช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีข้อผิดพลาดหรืองานค้างน้อยลง

2) *ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในเรื่องระเบียบกฎหมาย* ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 2 คน กล่าวคือ ควรมีการฝึกฝน อบรมบุคลากรให้มีความรู้ในเรื่องระเบียบกฎหมายอยู่เสมอ โดยเฉพาะประมวลรัษฎากร และกฎหมายที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงใหม่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ เมื่อผู้เสียหายหรือประชาชนผู้รับบริการมีข้อสงสัย หรือปัญหาปรึกษาเจ้าหน้าที่ ก็จะสามารถให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกิดข้อผิดพลาดอันจะทำให้ผู้เสียหายเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และการดำเนินงานก็จะไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3) *ควรมีการสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรให้มากขึ้นกว่าเดิม* ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 4 คน โดยเห็นว่า

(1) *เพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในสายงาน* คือให้เจ้าหน้าที่ที่อยู่ในตำแหน่งหรือระดับที่ไม่สามารถเติบโตในสายงานของตนเองได้ สามารถทำผลงานเพื่อประเมินตนเองให้เลื่อนขั้นในระดับที่สูงขึ้นได้เหมือนสายงานวิชาการ

(2) *สร้างความเป็นธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี* คือ ควรประเมินด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ตามผลงานที่ดำเนินการจริง ไม่ว่าเจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานอยู่ในระดับใดก็ตาม เพราะทุกตำแหน่งงาน ทุกส่วนล้วนแต่มีความสำคัญต่อองค์กร

**6.1.3 ข้อเสนอแนะด้านการวางแผน** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 6 คน โดยเห็นว่า

1) *การวางแผนการจัดเก็บภาษี* ควรตั้งเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีให้มีความเหมาะสมไม่ให้สูงเกินไป ควรวางแผนให้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ไม่ว่าจะ เป็นข้อเท็จจริงทางการเมือง สังคมและเศรษฐกิจ

2) *การวางแผนการสำรวจผู้ประกอบการรายใหม่* ควรดำเนินการวางแผนให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ไม่ควรตั้งเป้าหมายไว้สูงในขณะที่เศรษฐกิจตกต่ำ ซึ่งผู้ประกอบการจะชะลอการลงทุน ธุรกิจหรือผู้ประกอบการรายใหม่ก็ไม่เกิดขึ้น

3) *ควรมีการยกเลิกหรือปรับปรุงโครงการบางโครงการ* โดยเฉพาะโครงการ ที่เป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้เสียภาษี กล่าวคือ การเพิ่มการจัดเก็บภาษีกับประชาชน ที่มีการเสียภาษีไว้ อย่างถูกต้องอยู่แล้ว ก็ไม่ควรจะไปจัดเก็บเพิ่มเติมอีก ไว้รอในช่วงภาวะเศรษฐกิจดีขึ้นและ ผู้ประกอบการมีกำไรมากขึ้น แล้วค่อยดำเนินการ

#### **6.1.4 ข้อเสนอแนะด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ** ได้แก่

1) *ควรมีการศึกษา ปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ล้าสมัย* ผู้ให้ สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 3 คน โดยเห็นว่า ระเบียบกฎหมายบางอย่างที่มีความ ล้าสมัยไม่เหมาะสมกับภาวะสังคมและเศรษฐกิจในปัจจุบัน ก็ควรมีการปรับปรุงแก้ไข เพื่อไม่ให้ เกิดความเหลื่อมล้ำในการจัดเก็บภาษี เช่น ควรมีการยกเว้นการจัดเก็บภาษีสำหรับผู้ประกอบการ ธุรกิจขนาดเล็กมีเงินได้พึงประเมินในแต่ละปี ไม่ถึงสองแสนบาท หรือเพิ่มเกณฑ์ขั้นต่ำในการยื่น แบบฯ ให้มากขึ้น กรณีมีเงินเดือน เป็น โสด ต้องมีเงินได้พึงประเมินตั้งแต่แสนบาทต่อปี เป็นต้น

2) *ควรมีการปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับและหลักเกณฑ์ของกฎหมายภาษี* อากรเมื่อมีความจำเป็นจริงๆเท่านั้น ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 3 คน โดย เห็นว่ามาตรการยกเว้นและลดหย่อนภาษี ถึงแม้จะเป็นการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายของรัฐ แต่ก็ไม่ควรจะบ่อยครั้งจนเกินไป อันจะเป็นการยากแก่การศึกษาเรียนรู้ของผู้เสียภาษี ในการคำนวณเงินได้ เพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีประจำปี และส่งผลกระทบต่อการบริหารการจัดเก็บภาษี

3) *ควรปรับปรุงมาตรการในการบังคับใช้กฎหมายภาษีอากรในทางปฏิบัติให้ สามารถบังคับใช้ได้จริง* ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 4 คน กล่าวคือ เพื่อให้ เกิดความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ควรมีการดำเนินการทางกฎหมายอย่างจริงจัง ดังเช่น กรณี

ผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาไม่ยินยอมยื่นแบบแสดงรายการภาษี ทั้งที่มีเงินได้ถึงเกณฑ์ต้องยื่นแบบฯ มีหลักฐานรายได้หรือการประกอบกิจการชัดเจน และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขอความร่วมมือด้วยดี แต่ก็ยังไม่ยินยอมดำเนินการ เจ้าหน้าที่ก็สามารถใช้มาตรการทางกฎหมายดำเนินการให้ขามายื่นแบบฯ ให้ถูกต้องได้ทันที หรือส่งเรื่องให้ฝ่ายกฎหมายดำเนินการได้เลย ซึ่งจะช่วยให้กฎหมายภาษีอากรมีความศักดิ์สิทธิ์มากขึ้น อันเป็นการป้องปรามการหลีกเลี่ยงภาษี และลดความเหลื่อมล้ำได้

**6.1.5 ข้อเสนอแนะด้านวัสดุครุภัณฑ์และงบประมาณ** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้สอดคล้องกัน 8 คน กล่าวคือ

1) ข้อเสนอแนะด้านวัสดุครุภัณฑ์

(1) ควรจัดหาวัสดุครุภัณฑ์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน อาทิ

ก. กระดาษที่ใช้พิมพ์งานควรจัดให้เพิ่มมากขึ้น และสามารถเบิกใช้ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้งานแต่ละฝ่ายสามารถใช้ได้อย่างเพียงพอ

ข. ควรมีการจัดหา แผ่น Diskette สำหรับบันทึกข้อมูล ในสำนักงาน และ สำหรับให้บริการแก่ผู้เสียหายใช้บันทึกแนบกับแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย เพิ่มขึ้น

(2) ควรจัดหาวัสดุครุภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ

ก. ควรจัดซื้อ แผ่น Diskette ที่ใช้สำหรับบันทึกข้อมูล ที่มีคุณภาพ ไม่ใช่คำนึงในเรื่องของราคาเพียงอย่างเดียว เพราะหากราคาถูกแต่ใช้งานไม่ได้ ก็ไม่มีประโยชน์แต่อย่างใด อีกทั้งยังสร้างปัญหาให้กับผู้เสียหายและงานบันทึกแบบ หากแผ่นเสียก็ต้องมีการส่งข้อมูลไปให้ใหม่อันเป็นภาระของผู้เสียหาย ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการตามไปด้วย

ข. ควรจัดซื้อแฟ้มสำหรับเก็บเอกสารที่มีคุณภาพ คงทน สามารถใช้งานได้นานพอสมควร เพราะเอกสารทางราชการส่วนใหญ่ก็จะเก็บ ไม่น้อยกว่า 5 ปีอยู่แล้ว หากแฟ้มที่จัดเก็บไม่มีคุณภาพ เอกสารทางราชการก็อาจจะเสียหายได้ง่าย

ค. ควรจัดหาเครื่องสำรองไฟที่มีคุณภาพเข้ามาใช้งาน เพื่อให้สามารถสำรองไฟได้จริง และมีอายุการใช้งานนานขึ้นกว่าเดิม ซึ่งจะช่วยให้ไม่ต้องมีการสิ้นเปลืองงบประมาณในการซ่อมแซม หรือจัดซื้อใหม่

ง. ควรจัดหาเครื่องพิมพ์เอกสารที่เป็นรุ่นใหม่กว่าที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็วมากขึ้น ไม่ต้องซ่อมแซมบ่อยครั้ง และทรัพยากรกระดาษที่เสียก็จะน้อยลง

2) ข้อเสนอแนะด้านงบประมาณ ควรจัดให้มีงบประมาณอย่างเพียงพอในการบริหารจัดการภายในองค์กรและดำเนินงานด้านต่างๆ กล่าวคือ ควรให้มีงบประมาณในการบริหารจัดการภายในองค์กรอย่างเหมาะสมเพื่อให้องค์กรมีการพัฒนาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ



มากยิ่งขึ้นไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุง สถานที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่ การจัดทำมัมพักผ่อนสำหรับผู้เสียหายสำหรับช่วงที่คอยรอรับบริการ เป็นต้น

**6.1.6 ข้อเสนอแนะด้านเทคโนโลยี** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 4 คน ดังนี้

1) ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในเรื่องเทคโนโลยีใหม่ๆอยู่เสมอ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะในการแก้ไขปัญหาที่เกิดกับคอมพิวเตอร์เบื้องต้น อันจะเป็นการลดภาระของเจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์ และช่วยให้การทำงานไม่ติดขัด สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว

2) ควรจัดหาคอมพิวเตอร์ ให้เพียงพอกับเจ้าหน้าที่และเป็นเครื่องรุ่นใหม่มากขึ้นกว่าเดิม ทั้งนี้เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้งานได้อย่างทั่วถึง และสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว ไม่มีปัญหาเรื่องไวรัส และการสิ้นเปลืองพลังงานไฟฟ้า

**6.1.7 ข้อเสนอแนะด้านการประสานงาน** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 4 คน กล่าวคือ

1) การประสานงานภายในองค์กร ควรมีการประสานงานในระดับต่างๆ ขององค์กรอยู่เสมอ ทั้งในเรื่องของข้อมูลข่าวสาร และการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การทำงานมีความเป็นเอกภาพ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2) การประสานงานระหว่างองค์กร ได้แก่

(1) การประสานงานระดับสรรพากรพื้นที่สาขา ควรมีการประสานงานหรือขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานที่อยู่ในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ อาจด้วยการสร้างความรู้จักคุ้นเคย ดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยให้การประสานความร่วมมือเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วขึ้น ไม่มีปัญหาในทางปฏิบัติ

(2) การประสานงานระดับภาคหรือพื้นที่ ควรมีการดำเนินการอย่างจริงจัง ไม่ว่าจะเป็นการขอความร่วมมือจากสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ในเรื่องการขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของนิติบุคคลตั้งใหม่ การประสานงานกับสรรพสามิตจังหวัด ในกรณีของผู้ประกอบการที่ต้องขออนุญาตจำหน่ายสุรา บุหรี่ ให้ช่วยส่งข้อมูลให้สรรพากรเป็นรายเดือนหรือรายไตรมาส เพื่อร่วมมือกันในการตรวจสอบการเสียภาษีของผู้ประกอบการ

(3) ควรมีการประสานงานระดับกรมหรือกระทรวง ไม่ว่าจะเป็นการประสานงานในเรื่องของการเชื่อมโยงฐานข้อมูล เช่น ฐานข้อมูลของประกันสังคม ฐานข้อมูลจากสหกรณ์ผู้จำหน่ายน้ำมันดิบ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรในระดับต่างๆ โดย

เฉพาะในส่วนของสรรพากรพื้นที่สาขา ที่เป็นหน่วยจัดเก็บเบื้องต้น ดำเนินการได้สะดวก มีฐานข้อมูลที่ชัดเจน การบริหารจัดการเก็บภาษีก็จะทำได้อย่างเต็มที่

**6.1.8 ข้อเสนอแนะด้านแรงจูงใจในการทำงาน** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 7 คน กล่าวคือ

1) *ควรมีการปรับปรุงค่าจ้าง ค่าตอบแทนให้เหมาะสม* โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานควรมีการให้ค่าตอบแทนเพียงพอกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น อีกทั้งเมื่อทำงานล่วงเวลาก็ควรให้มีค่าตอบแทนเพิ่มให้ตามสมควร และในแต่ละสายงานหากอยู่ในระดับเดียวกัน และเมื่อสายงานหนึ่งได้รับเงินประจำตำแหน่งก็ควรให้สายงานอื่นๆ ได้รับเหมือนกันเพื่อสร้างความเท่าเทียมให้เกิดขึ้นในองค์กร

2) *ควรสร้างโอกาสความก้าวหน้าในสายงานให้เกิดขึ้นอย่างเท่าเทียม* ไม่ว่าจะเป็นสายงานที่เริ่มต้นจากระดับใดก็ตามหากมีความรู้ความสามารถก็ควรมีการปรับระดับให้สูงขึ้นได้ อันจะเป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานได้ในอีกส่วนหนึ่ง

3) *ควรจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น* ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของอาคารสถานที่ ภูมิทัศน์แวดล้อม การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ไม่มีการเกี่ยงหน้าที่ หรือคอยจับผิดซึ่งกันและกัน เป็นต้น

4) *ควรสร้างความเป็นธรรมในการทำงานและประเมินผลงาน* กล่าวคือ ไม่ว่าผู้ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งหรือระดับใดก็ควรให้มีความเท่าเทียมกัน ในด้านต่างๆ เช่น ความเท่าเทียมกันในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี โอกาสในการมอบหมายงานสำคัญ โอกาสในการศึกษาแสวงหาความรู้ให้กับตนเอง เป็นต้น

**6.1.9 ข้อเสนอแนะด้านการประชาสัมพันธ์** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 7 คน ดังนี้

1) *การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำคัญ* ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์โดยการขอความร่วมมือจากผู้นำชุมชนและท้องถิ่น ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ และรู้จักบทบาทหน้าที่ของสรรพากรมากยิ่งขึ้น

2) *การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากรภาคและสำนักงานสรรพากรพื้นที่* ควรมีการประชาสัมพันธ์โดยการลงพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ มีการจัดกิจกรรมด้านต่างๆ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่เข้าใจ และมีความรู้ด้านภาษีอากรมากขึ้น ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุและสื่อสิ่งพิมพ์ให้มากขึ้นกว่าเดิม อันจะเป็นการส่งเสริมสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพได้อีกทางหนึ่ง

3) การประชาสัมพันธ์ระดับกรมหรือจากส่วนกลาง ทั้งนี้ควรมีการเร่งประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกให้มากขึ้น ทั้งการประชาสัมพันธ์จากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ พยายามสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นภาพที่ดีในสายตาของประชาชนแสดงผลงานของตนเองให้เห็นเป็นรูปธรรม สะท้อนให้เห็นถึงคุณค่าและความภูมิใจในการเสี่ยภาษีของประชาชน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรในระดับต่างๆ สามารถบริหารจัดการเก็บภาษีได้อย่างทั่วถึง เป็นธรรม ลดการหลีกเลี่ยงภาษีได้ดียิ่งขึ้น

**6.1.10 ข้อเสนอแนะด้านผู้เสียภาษี** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 8 คน ดังนี้

1) ควรมีการจัดอบรมความรู้ให้กับผู้เสียภาษี โดยเป็นการให้ความรู้ในเรื่องภาษีอากร ตลอดจนระเบียบกฎหมาย ข้อดีของการเสียภาษี รวมทั้งโทษของการหลีกเลี่ยงภาษี ให้กับผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความรู้เข้าใจอันดี ตลอดจนการรับฟังปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น

2) ควรเพิ่มแรงจูงใจในการเสียภาษีให้เกิดขึ้น อาทิ เช่น

(1) แรงจูงใจด้านสิทธิประโยชน์ คือ ควรมีการให้สิทธิประโยชน์พิเศษ บางประการแก่ผู้เสียภาษีที่มีการยื่นแบบฯเสียภาษีอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และต่อเนื่อง เช่น การมอบใบประกาศผู้เสียภาษีดีเด่น การให้รางวัลส่วนลดพิเศษ เป็นต้น

(2) การให้ความสำคัญกับใบเสร็จรับเงินในการเสียภาษี ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เสียภาษีเห็นความสำคัญ และคุณค่าของใบเสร็จรับเงินค่าภาษีอากร ไม่ใช่เห็นเป็นเพียงแค่กระดาษใบหนึ่งเท่านั้น เช่น การต้องนำใบเสร็จรับเงินภาษีอากรไปต่อใบอนุญาตจำหน่ายบุหรี่สุราหรือขอใบอนุญาตเปิดดำเนินการร้านค้ารายโอเคะ ร้านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

(3) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร โดยองค์กรจะต้องมีการแสดงผลงานให้เห็นเป็นที่ประจักษ์แก่ประชาชนว่าประชาชนได้อะไรบ้างจากการเสียภาษี ที่กระทบกับเขาโดยตรง และหากไม่เสียภาษีแล้วจะมีผลเสียอย่างไรบ้าง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่ทำให้ประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีมากยิ่งขึ้น

## 6.2 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานด้านคุณภาพการให้บริการ

**6.2.1 ข้อเสนอแนะด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 7 คน กล่าวคือ

- 1) **ข้อเสนอแนะด้านผู้เสียภาษี** คือ ควรมีการออกพื้นที่ให้ความรู้กับประชาชนหรือผู้นำชุมชนในเรื่องของวิธีการมีส่วนร่วม ประโยชน์ที่จะได้รับ ให้ประชาชนได้ทราบอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น
- 2) **ข้อเสนอแนะด้านองค์กร** กล่าวคือ ทางองค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากขึ้นกว่าเดิม เมื่อมีการวางแผนหรือแนวทางในการมีส่วนร่วมไว้ ก็ควรมีการดำเนินการอย่างจริงจัง เช่น การให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของประชาชน การกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วม การจัดทำช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรกับประชาชน เป็นต้น
- 3) **ด้านงบประมาณ** ควรจัดให้มีงบประมาณ เพื่อใช้ในการดำเนินงานด้านการมีส่วนร่วมเป็นการเฉพาะ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างเต็มที่ เช่น งบประมาณในการจัดทำเอกสาร คู่มือ ให้ความรู้ด้านภาษีอากร การจัดทำโครงการด้านการมีส่วนร่วม การจัดทำกิจกรรมระหว่างองค์กรกับประชาชนในชุมชน เป็นต้น
- 4) **ด้านการประชาสัมพันธ์** ควรมีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกให้มากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชน ผ่านวิทยุชุมชน หรือสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการมีส่วนร่วมมากขึ้น

**6.2.2 ข้อเสนอแนะด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 5 คน กล่าวคือ

- 1) **ด้านระเบียบการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร** กล่าวคือ ควรมีการปรับปรุงระเบียบกฎหมาย ของกรมสรรพากรให้มีความสอดคล้องกับระเบียบการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และจัดระเบียบหมวดหมู่ของข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ และเปิดเผยไม่ได้ให้ชัดเจน
- 2) **ด้านประชาชนผู้รับบริการ** ควรมีการชี้แจงแนะนำและ สร้างความเข้าใจในกระบวนการ ขั้นตอน ตลอดจนความรู้ในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการให้กับประชาชน อาจจัดทำเป็นคู่มือแนะนำ หรือมีการปิดประกาศ ทำแผนผังให้รับทราบอย่างชัดเจน
- 3) **ด้านการประชาสัมพันธ์** ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะข้อดี และประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ และสนใจเข้ามาใช้บริการ มากยิ่งขึ้น

### **6.2.3 ข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

- 1) **ควรเพิ่มทักษะด้านการสื่อสารและกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่เสมอ** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 2 คน คือ ควรให้ความเอาใจใส่ต่อคำถามที่ประชาชนผู้รับบริการสงสัย ไม่หลีกเลี่ยงการให้คำปรึกษา ปฏิบัติ

กับผู้เสียภาษีทุกคนอย่างเท่าเทียม รวมทั้ง ไม่แสดงออกในทางที่จะทำให้ผู้เสียภาษีรู้สึกไม่ดี อาทิ การพูดจาไม่สุภาพ ใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสม การแสดงกิริยาท่าทางที่ไม่สมควร เป็นต้น

2) **ด้านแบบแสดงรายการภาษี** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 5 คน กล่าวคือ แบบแสดงรายการภาษีควรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเท่าที่จำเป็น และจัดทำรูปแบบให้ง่ายแก่การกรอกข้อมูลของผู้เสียภาษีให้มากที่สุด คู่มือที่แนบมากับแบบแสดงรายการที่ส่งให้ผู้เสียภาษี ก็ควรมีตัวอย่างในการกรอกแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจของผู้เสียภาษีมาด้วย

3) **ด้านวัสดุอุปกรณ์** ได้แก่ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 8 คน กล่าวคือ

(1) ควรจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารไว้ใช้งานและให้บริการผู้เสียภาษี เพื่อให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ช่วยลดระยะเวลาในการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี อันจะเป็นการสร้างความพึงพอใจของผู้เสียภาษีตามมาด้วย

(2) ควรจัดหาแบบแสดงรายการภาษีไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะช่วงที่มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีประจำปี เพื่อลดภาระในการใช้กระดาษพิมพ์และอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี

(3) ควรจัดหาโต๊ะและเก้าอี้สำหรับกรอกแบบแสดงรายการของผู้เสียภาษีเพิ่มเติม โดยเฉพาะเมื่อผู้เสียภาษีเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ก็จะสามารถรองรับการให้บริการได้อย่างทั่วถึง

4) **ด้านระบบเครือข่าย** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 8 คน กล่าวคือ ควรมีการปรับปรุงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่ให้ความมั่นคง ซึ่งปัจจุบันระบบที่ใช้งานยังมีความขัดข้องอยู่บ่อยครั้ง อันส่งผลกระทบต่อการทำงานในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การออกใบเสร็จการเสียภาษี เป็นต้น

5) **ด้านผู้เสียภาษี** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 7 คน กล่าวคือ

(1) ควรจัดทำตัวอย่างและวิธีการคำนวณภาษีไว้ ในการยื่นแบบแสดงรายการของผู้เสียภาษีแต่ละครั้ง ควรมีตัวอย่างให้ผู้เสียภาษีเห็นได้อย่างชัดเจน ตลอดจนมีการจัดทำรายละเอียดขั้นตอนในการกรอกแบบไว้ให้ผู้เสียภาษีนำไปศึกษาเพิ่มเติม อันจะเป็นการเพิ่มความเข้าใจของผู้เสียภาษีและลดภาระของเจ้าหน้าที่ลงได้

(2) การให้คำแนะนำเรื่องช่องทางกรอกแบบแสดงรายการภาษี ควรมีการแนะนำผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบหรือช่องทางต่างๆ รวมทั้งข้อดีในการยื่นแบบฯของแต่ละช่องทาง เพื่อสร้างความคุ้นเคยและความน่าสนใจในการใช้บริการ

(3) *ด้านแรงจูงใจในการเสียภาษี* ควรมีการสร้างแรงจูงใจในการเสียภาษีให้เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นแรงจูงใจในทางบวก หรือแรงจูงใจด้านลบ เช่น การให้รางวัล ส่วนลด หรือประกาศเกียรติคุณ สำหรับผู้เสียภาษีที่มีการชำระภาษีอย่างถูกต้องและต่อเนื่อง ส่วนแรงจูงใจในด้านลบ ก็คือการใช้บทลงโทษตามกฎหมายอย่างจริงจัง การไม่ยอมให้ใช้สิทธิหรือสวัสดิการบางอย่างของภาครัฐ กรณีตรวจพบว่ามีเงินได้แต่ไม่ยินยอมไปยื่นแบบชำระภาษีให้ถูกต้อง

6) *ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน* ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 8 คน กล่าวคือ

(1) *ควรเร่งดำเนินการสร้างสถานที่ปฏิบัติงานแห่งใหม่ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น* ทั้งนี้ปัจจุบันสำนักงานสรรพากรมีงบประมาณในการสร้างอาคารใหม่ไว้แล้ว ซึ่งจะทำให้การจัดสร้างอาคาร ที่ว่าการอำเภอสันกำแพงแห่งใหม่ แต่ความก้าวหน้าในการดำเนินการยังเป็นไปอย่างล่าช้า ดังนั้นควรมีการเร่งดำเนินการให้รวดเร็ว เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการประชาชน

(2) *ด้านของสถานที่จอดรถ* แนวทางที่ควรดำเนินการ ในเบื้องต้นควรขอความร่วมมือจาก เทศบาลตำบลสันกำแพงในการขอใช้พื้นที่สำหรับจอดรถของผู้บริการในช่วงที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก สำหรับระยะยาวก็ควรเร่งดำเนินการสร้างอาคารสำนักงานใหม่ และจัดให้มีพื้นที่ไว้ใช้สำหรับจอดรถของผู้รับบริการให้เหมาะสม

### 6.3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

6.3.1 *ข้อเสนอแนะด้านการดำเนินงานตามมาตรการประหยัดพลังงาน* ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 7 คน กล่าวคือ

1) *ควรมีการเปิดประตูเพื่อระบายอากาศในช่วงเช้าและช่วงเย็น* ซึ่งจะเป็นการช่วยถ่ายเทอากาศในระดับหนึ่ง หากอากาศร้อนอบอ้าวขึ้นมาจนกระทบผู้เสียภาษีและ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงทำการเปิดพัดลมหรือแอร์ตามความเหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้การใช้พลังงานไฟฟ้าลดลงได้ส่วนหนึ่ง

2) *เครื่องควบคุมระบบ NET WORK* ทั้งนี้ควรมีการจัดสถานที่วางเครื่องควบคุมระบบ NET WORK ไว้ในที่ๆ อากาศมีการถ่ายเทได้สะดวกพอสมควร เพื่อไม่ให้เครื่องมีความร้อนมากจนเกินไป อันจะช่วยประหยัดพลังงานได้ในระดับหนึ่ง

3) *ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร* กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ควรตระหนักถึงความสำคัญของการใช้พลังงานให้มากขึ้น เช่น มีการปิดเครื่องคอมพิวเตอร์เมื่อไม่มีการใช้งาน ปิด

ไฟฟ้าเมื่อไม่อยู่ในห้องทำงาน หรือ เปิดไฟเฉพาะเท่าที่จำเป็น และช่วยกันตรวจสอบการเปิด ปิด เครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์สำนักงานก่อนเลิกงาน

**6.3.2 ข้อเสนอแนะด้านการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 5 คน กล่าวคือ

- 1) ควรมีการนำระบบบัตรคิวมาใช้ในองค์กร ดังที่มีการนำมาใช้กับธนาคาร หรือการไฟฟ้า เพื่อสร้างความเป็นธรรมในการรับบริการของผู้เสียภาษี และช่วยให้การทำงานมีความเป็นระบบมากยิ่งขึ้น
- 2) ควรจัดทำคู่มือหรือเอกสารแนะนำ รายละเอียดการดำเนินงาน รวมทั้งระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และความรู้เกี่ยวกับภาษีที่จำเป็นสำหรับผู้เสียภาษีหรือผู้รับบริการในแต่ละงานที่ควรทราบไว้ให้บริการ
- 3) ควรมีการจัดทำแผนผังหรือขั้นตอนการทำงานของแต่ละงาน โดยจัดทำให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน เมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อใช้บริการก็จะสามารถทราบได้ว่าควรติดต่อ ณ จุดใด ฝ่ายใด หรืองานใด และต้องจัดเตรียมเอกสารอะไรมาบ้าง
- 4) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้คำแนะนำการกรอกแบบ คือ ควรให้มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของแบบแสดงรายการภาษี เป็นการเฉพาะ ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อลดข้อผิดพลาดในการออกใบเสร็จรับเงิน และลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้เสียภาษี ไม่ว่าจะเป็นการประเมินภาษีเพิ่ม การยื่นแบบฯแสดงรายการใหม่ เป็นต้น
- 5) ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ กล่าวคือ ควรมีการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบเครือข่ายอยู่เสมอ เพื่อปรับปรุงระบบให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาอันเกิดจากไวรัสคอมพิวเตอร์

## 6.4 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานด้านการพัฒนาองค์กร

### 6.4.1 ด้านการจัดการความรู้ขององค์กร (KM)

- 1) ควรปรับปรุงระบบสารสนเทศด้านการจัดการความรู้ (KM) ขององค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 7 คน กล่าวคือ ควรปรับปรุงระบบให้มีความรวดเร็ว และมีรูปแบบที่น่าสนใจ จัดระบบความรู้ต่างๆ ให้เป็นหมวดหมู่สามารถสืบค้นได้ง่ายและรวดเร็วสามารถเป็นสื่อกลางในการรวบรวมและส่งต่อขององค์ความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ให้ความสำคัญกับการนำผลการเรียนรู้มาใช้ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 4 คน กล่าวคือ ควรนำผลจากการเข้าเรียนรู้ในระบบการจัดการความรู้ของ

บุคลากรมาใช้เป็นผลการประเมินประจำปี เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นการให้รางวัลกับบุคคลที่มีการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ การนำความรู้ที่ได้เรียนมาปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3) หัวหน้าหน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรให้มากกว่าเดิม ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 2 คน กล่าวคือ หัวหน้าหน่วยงาน ควรมีการคิดค้น หรือกำหนดวิธีการพัฒนาและติดตามผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ในสังกัด การแสดงความเป็นผู้นำในการศึกษาเรียนรู้ หรือถ่ายทอดองค์ความรู้ มีการกระตุ้นหรือเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยมอบหมายงานสำคัญให้ปฏิบัติ เพื่อจะได้นำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการเกิดประโยชน์ได้อย่างเต็มที่

6.4.2 ด้านการฝึกอบรม ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นในประเด็นนี้เหมือนกัน 5 คน กล่าวคือ

1) การวางแผนด้านการฝึกอบรม ควรมีการจัดช่วงเวลาฝึกอบรมให้เหมาะสมไม่จัดในช่วงที่งานสำนักงานมีจำนวนมาก โดยเฉพาะช่วงที่ต้องมีการรับแบบแสดงรายการภาษี หัก ณ ที่จ่าย หรือ ภาษีมูลค่าเพิ่ม การแจ้งกำหนดการฝึกอบรมก็ควรไม่ให้กระชั้นชิดเกินไป ซึ่งทำให้ผู้ฝึกอบรมมีการเตรียมตัวไม่ทัน รวมทั้งหลักสูตรที่ใช้ในการฝึกอบรมควรจัดให้เหมาะสมกับภาระหน้าที่ของบุคลากร อีกทั้งควรมีการติดตามผลหลังการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

2) การดำเนินการจัดฝึกอบรม ควรมีการฝึกฝนความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และเน้นการอบรมในเชิงปฏิบัติการมากกว่าทางทฤษฎี ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรมีความรู้ความชำนาญ ตลอดจนทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน อาทิ การจัดการศึกษาดูงานด้านการบริการของหน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จ การเพิ่มข้อมูลความรู้ในงานด้านต่างๆ เข้าไว้ในระบบอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น ไม่จำกัดเฉพาะในระบบอินทราเน็ตเท่านั้น

3) การให้ความรู้ด้านการบริการรูปแบบต่างๆ กล่าวคือ ควรมีการอบรมพัฒนาและเพิ่มทักษะบุคลากรในเรื่องการให้บริการในรูปแบบอื่นๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสามารถแนะนำ ให้คำปรึกษากับผู้เสียภาษีได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อาจมีการให้เจ้าหน้าที่ทดลองดำเนินการจริงหรือมีการรวบรวมปัญหาข้อสงสัยต่างๆ ไว้เป็นระบบ ให้เจ้าหน้าที่สามารถศึกษาได้ง่ายและรวดเร็ว



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพง” มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาสันกำแพง ในด้าน ประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้าน ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร (2) เพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินงาน ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง และ (3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการ ดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิง คุณภาพและเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยได้เน้นการ ศึกษาวิจัยจากเอกสาร และได้เก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากแบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้ใช้บริการของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง ที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัด ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 400 ราย และแบบสัมภาษณ์บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้ง รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจาก แผนการดำเนินงาน สรุปผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 บทความ รายงานการ วิจัยและวิทยานิพนธ์

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ (1) ข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง โดยนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window และนำเสนอข้อมูลด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการวิจัยจากเอกสารงานวิจัยต่างๆ ตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอข้อมูลด้วย วิธีการพรรณนา ซึ่งผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

#### 1. สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้ จะทำการสรุปผลการศึกษาตามกรอบวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จากการ ประเมินผลผลลัพธ์ สามารถสรุปผลการวิจัยจากตารางที่ 5.1 ดังนี้

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการวิจัยตามกรอบวัตถุประสงค์จากการประเมินผลลัพธ์

| มิติ                       | ตัวชี้วัด (i)   | ผลการดำเนินงาน | ระดับคะแนนที่ได้รับ | ผลการประเมิน |
|----------------------------|---|----------------|---------------------|--------------|
| 1. ด้าน<br>ประสิทธิผล      | KPI <sub>1</sub> จำนวนภาษีสรรพากรที่สามารถจัดเก็บได้ (ล้านบาท)  | 150.155        | 5.0000              | ดีเยี่ยม     |
|                            | KPI <sub>2</sub> ร้อยละของจำนวนผู้เสียภาษีรายใหม่ที่น่าเข้าสู่ระบบเทียบกับเป้าหมาย                              | 92.67          | 4.2000              | ดีมาก        |
|                            | KPI <sub>3</sub> ร้อยละของการบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจตามกำหนดเวลา   | 100            | 5.0000              | ดีเยี่ยม     |
|                            | KPI <sub>4</sub> ร้อยละของการบันทึกความเห็นบนระบบสำรวจตามกำหนดเวลา  | 100            | 5.0000              | ดีเยี่ยม     |
|                            | KPI <sub>5</sub> ร้อยละของผู้ประกอบการที่ติดตามบนระบบกำกับดูแลพิเศษเทียบกับเป้าหมาย                             | 100            | 5.0000              | ดีเยี่ยม     |
|                            | KPI <sub>6</sub> ร้อยละของผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี | 34             | 1.4000              | ปรับปรุง     |
|                            | KPI <sub>7</sub> ระดับความสำเร็จของร้อยละการคืนภาษีภายในกำหนด เวลา  | 95.43          | 5.0000              | ดีเยี่ยม     |
|                            | KPI <sub>8</sub> ร้อยละของการเร่งรัดลด และจำหน่ายหนี้ภาษีอากร   | 140.39         | 5.0000              | ดีเยี่ยม     |
| รวม คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก |   |                | 4.5600              | ดีมาก        |

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

| มิติ                                  | ตัวชี้วัด (i)  | ผลการดำเนินงาน | ระดับคะแนนที่ได้รับ | ผลการประเมิน    |
|---------------------------------------|--|----------------|---------------------|-----------------|
| 2. ด้านคุณภาพการให้บริการ             | KPI <sub>9</sub> ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม                               | 0.80           | 0.8000              | ปรับปรุง        |
|                                       | KPI <sub>10</sub> ระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ                                    | 3.70           | 3.7000              | ดีมาก           |
|                                       | KPI <sub>11</sub> ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ   | 3.79<br>(80)   | 4.0000              | ดีมาก           |
| รวม คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก            |  |                | <b>3.4050</b>       | <b>ดี</b>       |
| 3. ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ | KPI <sub>12</sub> ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานด้านไฟฟ้า                      | 1              | 1.0000              | ปรับปรุง        |
|                                       | KPI <sub>13</sub> ระดับความสำเร็จของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ                                | 5              | 5.0000              | ดีเยี่ยม        |
| รวม คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก            |  |                | <b>3.0000</b>       | <b>ดี</b>       |
| 4. ด้านการพัฒนาองค์กร                 | KPI <sub>14</sub> ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่เข้าเรียนรู้ในระบบการจัดการความรู้กรมสรรพากร (KM)             | 100            | 5.0000              | ดีเยี่ยม        |
|                                       | KPI <sub>15</sub> ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 2 หลักสูตรและไม่น้อยกว่า 7 วันทำการ | 100            | 5.0000              | ดีเยี่ยม        |
| รวม คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก            |  |                | <b>5.0000</b>       | <b>ดีเยี่ยม</b> |

## 5.1 สรุปการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพง

เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพง ในด้าน ประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติ ราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร

จากตารางที่ 5.1 สามารถสรุปภาพรวมการประเมินผลได้ดังนี้

การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2550 ถึง 30 กันยายน 2551 โดยใช้กรอบการ ประเมินผลตามคู่มือการประเมินผลการ ปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ของส่วน ราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ประกอบด้วย 4 มิติ จากทั้งหมด 15 ตัวชี้วัด โดยมี รายละเอียดดังนี้

**5.1.1 มิติด้านประสิทธิผล** ประกอบด้วย 8 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดที่ผลการประเมินอยู่ ในระดับดีเยี่ยม มีอยู่ 6 ตัวชี้วัด ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากมี 1 ตัวชี้วัด และผลการประเมิน อยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุงมี 1 ตัวชี้วัด เมื่อสรุปรวมทุกตัวชี้วัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สังกัดกำแพงจะมีผลการปฏิบัติราชการในด้านประสิทธิผลอยู่ในระดับดีมาก

**5.1.2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ** ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดที่ผลการ ประเมินอยู่ในระดับดีมากมี 2 ตัวชี้วัด และผลการประเมินอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุงมี 1 ตัวชี้วัด เมื่อสรุปรวมทุกตัวชี้วัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพงจะมีผลการปฏิบัติราชการในด้าน คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี

**5.1.3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ** ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดที่ผลการประเมินอยู่ในระดับดีเยี่ยม มีอยู่ 1 ตัวชี้วัด และผลการประเมินอยู่ในระดับที่ต้อง ปรับปรุงมี 1 ตัวชี้วัด เมื่อสรุปรวมทุกตัวชี้วัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพงจะมีผลการ ปฏิบัติราชการในด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับดี

**5.1.4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร** ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ซึ่งทั้ง 2 ตัวชี้วัดมีผลการ ประเมินอยู่ในระดับดีเยี่ยม และเมื่อสรุปรวมทุกตัวชี้วัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพงจะมี ผลการปฏิบัติราชการ ในด้านการพัฒนาองค์กรอยู่ในระดับดีเยี่ยม

จากการประเมินผลการดำเนินงานตาม คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำ รับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการประจำปีงบประมาณ พ .ศ. 2551 แสดงให้เห็นว่าการ ดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพง มีผลการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับดีเยี่ยม 1 มิติ คือ มิติด้านการพัฒนาองค์กร ผลการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับ ดีมาก 1 มิติ คือ มิติด้าน

ประสิทธิผล ส่วนมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการและมิติด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับดี เมื่อมองจากภาพรวมทั้งหมดแล้ว จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพงนครหลวงสำเร็จในระดับที่น่าพอใจ เนื่องจากทั้ง 4 มิตินี้เกณฑ์การประเมินผลอยู่ในระดับดีถึงดีเยี่ยม ซึ่งสังเกตได้จากตัวชี้วัดที่ได้กำหนดขึ้นมาเพื่อเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรนั้น สามารถบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้อยู่ในระดับดีมากและดีเยี่ยม มีอยู่ถึง 12 ตัวชี้วัดจากทั้งหมด 15 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 80 ส่วนตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุเป้าหมายที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับต้องปรับปรุงมีเพียง 3 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 20

## 5.2 สรุปปัญหาการดำเนินงาน

จากวัตถุประสงค์ข้อสอง เพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินงานของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพง ในการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพง ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ดังที่กล่าวไปแล้วในบทที่ 4 สามารถมองเห็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

### 5.2.1 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านประสิทธิผล ได้แก่

1) ปัญหาความพร้อมในเรื่องของข้อมูลผู้ประกอบการ ข้อมูลในระบบกำกับดูแลพิเศษเป็นข้อมูลเก่า และไม่ได้มีการจัดทะเบียนควบคุมผู้ประกอบการที่มีการแจ้งเลิกไว้แล้วอย่างเป็นระบบ

2) ปัญหาด้านบุคลากร อาทิ บุคลากรไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะบุคลากรด้านการกำกับดูแลผู้เสียภาษีของทีมกำกับดูแลพิเศษ มีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนรายผู้เสียภาษีที่เพิ่มขึ้น บุคลากรขาดความรู้และทักษะในด้านระเบียบกฎหมาย รวมทั้งบุคลากรขาดขวัญกำลังใจ เนื่องจาก อยู่ในตำแหน่งระดับที่ไม่สามารถเติบโตในสายงานของตนเองได้ และไม่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีอย่างเป็นธรรม

3) ปัญหาด้านการวางแผน ได้แก่ การวางแผนการจัดเก็บภาษี ตั้งเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีสูงเกินไปไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงในปัจจุบัน การวางแผนการสำรวจจัดไว้ไม่เหมาะสม กับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ไม่ส่งเสริมให้เกิดการลงทุน และ การวางแผนโครงการบางอย่างไม่มีความเหมาะสม เช่น โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

4) **ปัญหาด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ** ได้แก่ ระเบียบ ข้อบังคับ

บางอย่างมีความล้าสมัยไม่เหมาะสมกับภาวะสังคม และเศรษฐกิจในปัจจุบันและ การบังคับใช้กฎหมายในทางปฏิบัติไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มที่

5) **ปัญหาด้านวัสดุครุภัณฑ์และงบประมาณ**

(1) **ปัญหาด้านวัสดุครุภัณฑ์** กล่าวคือ วัสดุครุภัณฑ์ยังมีไม่เพียงพอต่อ

การใช้งานและไม่มีคุณภาพ อาทิ กระดาษที่ใช้พิมพ์งานมีจำนวนน้อย แผ่น Diskette สำหรับบันทึกข้อมูลมีไม่เพียงพอและส่วนใหญ่เป็นแผ่นเสีย เพิ่มสำหรับเก็บเอกสารมีลักษณะบาง นึกขาดง่าย เครื่องสำรองไฟมีระยะเวลาในการใช้งานสั้น เสียบ่อย และเครื่องพิมพ์เอกสารส่วนใหญ่เป็นรุ่นเก่า พิมพ์งานได้ช้า หัวพิมพ์เสียบ่อย

(2) **ปัญหาด้านงบประมาณ** มีงบประมาณน้อยไม่เพียงพอในการบริหาร

จัดการภายในองค์กรและดำเนินงานด้านต่างๆ เช่น งบประมาณในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน การจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ การจัดทำบอร์ดแนะนำขั้นตอนการทำงาน เป็นต้น

6) **ปัญหาด้านเทคโนโลยี** ได้แก่ ขาดเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี

เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ด้านเทคโนโลยี ส่วนใหญ่อายุมาก และไม่มีพื้นฐานความรู้ด้านเทคโนโลยีทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า รวมทั้ง คอมพิวเตอร์ ที่ใช้ปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ และเป็นรุ่นเก่า ทำให้การประมวลผลมีความล่าช้า ระบบการป้องกันไวรัสไม่มีประสิทธิภาพ

7) **ปัญหาด้านการประสานงาน** ได้แก่

(1) **ปัญหาการประสานงานภายในองค์กร** ยังไม่มีความเป็นเอกภาพ

เท่าที่ควรต่างฝ่ายต่างทำงานในหน้าที่ของตนเพียงอย่างเดียว โดยขาดความร่วมมือกันอย่างเต็มที่

(2) **ปัญหาการประสานงานระหว่างองค์กร** ทั้งการประสานงานระดับ

สรรพากรพื้นที่สาขา ระดับสรรพากรพื้นที่ ภาค และระดับกรม ยังไม่มีการดำเนินการอย่างเต็มที่ ซึ่งส่งผลทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร

8) **ปัญหาแรงจูงใจในการทำงาน** ได้แก่

(1) **ปัญหาด้านค่าจ้าง ค่าตอบแทน** กล่าวคือ ค่าจ้างค่าตอบแทนยังไม่

เหมาะสมกับภาวะค่าครองชีพในปัจจุบัน

(2) **โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน** ไม่มีหรือมีน้อย โดยเฉพาะสายงานที่

เริ่มต้นจากระดับ 1 จะไม่สามารถเลื่อนไหลไปในตำแหน่งที่สูงขึ้นได้เหมือนสายงานที่เริ่มต้นจากระดับ 3

(3) **สภาพแวดล้อมในการทำงาน** ไม่ส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจ เช่น อากาศ

ถ่ายเทไม่สะดวก เพื่อนร่วมงานไม่ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

(4) ความไม่เท่าเทียมในองค์กร กล่าวคือ ยังมีความได้เปรียบเสียเปรียบในด้านการบริหารงานบุคคล

9) ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ ทั้งในส่วนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ภาค และกรม ยังไม่มีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกอย่างจริงจัง ไม่ที่จะเป็นการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุ สิ่งพิมพ์ และการลงพื้นที่ ในเรื่องความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร ประโยชน์ของการเสียภาษี และโทษของการหลีกเลี่ยงภาษี ตลอดจนการชี้แจงปัญหาและข้อสงสัยในด้านภาษีอากรแก่ประชาชน อย่างทั่วถึง

10) ปัญหาด้านผู้เสียภาษี ได้แก่ ผู้เสียภาษีไม่มีความรู้ในเรื่องภาษีอากร รวมทั้ง แรงจูงใจในการเสียภาษีไม่มี

### 5.2.2 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านคุณภาพการให้บริการ

1) ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่

(1) ปัญหาที่เกิดจากผู้เสียภาษี กล่าวคือ ผู้เสียภาษีไม่ให้ความสนใจและขาดความรู้ในเรื่องการมีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของทางราชการ

(2) องค์กรไม่ให้ความสำคัญด้านการมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง กล่าวคือทางองค์กรยังไม่ให้ความสำคัญในเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนเท่าที่ควร

(3) ปัญหาด้านงบประมาณ ที่ยังมีไม่เพียงพอในการดำเนินการด้านการมีส่วนร่วม

(4) ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ ถือว่าเป็นปัญหาสำคัญอย่างหนึ่งของการเข้ามามีส่วนร่วม แต่ปัจจุบันองค์กรยังไม่มีการประชาสัมพันธ์อย่างจริงจัง ทั้งนี้ส่วนหนึ่งก็เป็นผลสืบเนื่องมาจากปัญหาด้านงบประมาณ เมื่อการประชาสัมพันธ์มีน้อยก็ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจของประชาชนในเรื่องของการมีส่วนร่วมน้อยตามไปด้วย

2) ปัญหาด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

(1) ปัญหาด้านระเบียบการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร กล่าวคือ ข้อบังคับในประมวลรัษฎากรกำหนดให้ไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลของผู้เสียภาษีอากรได้ จึงเป็นปัญหาในทางปฏิบัติด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

(2) ปัญหาด้านประชาชนผู้รับบริการ คือ ประชาชนไม่ทราบว่าทางองค์กรมีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และไม่ทราบว่า มีขั้นตอนในการดำเนินการอย่างไร

(3) ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ ในด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารยังมีน้อย จึงทำให้ประชาชนไม่สนใจเข้ามาใช้บริการและไม่เห็นถึงข้อดีและประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับจากข่าวสารนั้น

### 3) ปัญหาด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่

- (1) ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ กล่าวคือ บุคลากรยังขาดทักษะและความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- (2) ปัญหาจากแบบแสดงรายการภาษี คือ แบบแสดงรายการภาษีมียการปรับ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบ่อย
- (3) ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ อาทิ ไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการผู้เสียภาษี แบบแสดงรายการภาษีบางอย่างมีน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งโต๊ะและเก้าอี้สำหรับกรอกแบบแสดงรายการของผู้เสียภาษียังมีไม่เพียงพอ
- (4) ปัญหาด้านระบบเครือข่าย กล่าวคือ ระบบเครือข่ายมีความขัดข้องบ่อยครั้ง ซึ่งส่งผลทำให้ระบบการทำงานต่างๆ ต้องใช้เวลาเพิ่มขึ้น
- (5) ปัญหาด้านผู้เสียภาษี อาทิ ผู้เสียภาษีกรอกแบบแสดงรายการไม่ถูกต้องหรือไม่ยอมกรอกแบบแสดงรายการภาษีเอง ผู้เสียภาษีไม่คุ้นเคยกับระบบหรือช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการภาษีแบบใหม่
- (6) ปัญหาด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงานยังมีความคับแคบ และไม่มีที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม

### 5.2.3 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติ

#### ราชการ

- 1) ปัญหาด้านการดำเนินงานตามมาตรการประหยัดพลังงาน ได้แก่
  - (1) ปัญหาเกี่ยวกับตัวอาคาร คือ สถานที่ภายในอาคารที่ใช้ส่วนใหญ่ไม่มีหน้าต่าง ซึ่งเป็นผลทำให้อากาศถ่ายเทไม่สะดวก ส่งผลทำให้ต้องมีการเปิดแอร์หรือพัดลม อยู่ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน ทำให้สิ้นเปลืองพลังงานไฟฟ้าเพิ่มขึ้น
  - (2) ปัญหาเครื่องควบคุมระบบ NET WORK ที่ไม่สามารถปิด เปิด เป็นเวลาได้ จึงส่งผลทำให้สิ้นเปลืองการใช้พลังงานไฟฟ้ามาก
  - (3) ปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ยังไม่ให้ความร่วมมือกันในการใช้พลังงานให้เกิดการประหยัด
- 2) ปัญหาด้านการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ได้แก่
  - (1) ในองค์กรยังไม่มีหรือนำระบบบัตรคิวมาใช้ ทำให้บางครั้งเกิดความเหลื่อมล้ำในการให้บริการ
  - (2) ในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินงานไม่มีเอกสารแนะนำ จึงทำให้ผู้รับบริการขาดความรู้ ความเข้าใจในการติดต่อกันแต่ละขั้นตอน



- (3) ไม่มีการจัดทำแผนผังหรือขั้นตอนการทำงาน เมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อใช้บริการจึงไม่ทราบว่าควรติดต่อ ณ จุดใด ฝ่ายใด เป็นลำดับก่อนหลัง
- (4) ขาดเจ้าหน้าที่ในการตรวจรับแบบขั้นต้น ซึ่งทำให้การดำเนินงานเกิดความผิดพลาด และการดำเนินงานต้องล่าช้าออกไป
- (5) ปัญหาด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ กล่าวคือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความล่าช้าและขัดข้องบ่อยครั้ง

#### 5.2.4 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการพัฒนาองค์กร

- 1) ปัญหาด้านการจัดการความรู้ขององค์กร (KM) ได้แก่
- (1) ปัญหาด้านระบบสารสนเทศด้านการจัดการความรู้ (KM) ขององค์กร มีปัญหาในเรื่องความล่าช้าของระบบ และมีรูปแบบไม่น่าสนใจ
- (2) บุคลากรไม่ได้นำความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ไม่มีโอกาสในการใช้ความรู้เนื่องจากไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา รวมทั้งเป็นเพราะทางเจ้าหน้าที่เองไม่ให้ความสำคัญต่อการนำความรู้มาพัฒนาตนเองและงาน
- (3) หัวหน้าหน่วยงานยังไม่ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากร กล่าวคือ หัวหน้าหน่วยงานยังขาดการคิดค้น หรือ กำหนดวิธีการพัฒนาและติดตามผลการปฏิบัติงาน
- 2) ปัญหาด้านการฝึกอบรม ได้แก่
- (1) ปัญหาการวางแผนด้านการฝึกอบรม อาทิ การจัดช่วงเวลาฝึกอบรมมักจะจัดในช่วงที่ไม่เหมาะสม หลักสูตรที่ใช้ในการฝึกอบรมมีมากเกินไป และบางหลักสูตรไม่มีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
- (2) ปัญหาการดำเนินการจัดฝึกอบรม ส่วนใหญ่เป็นการฝึกอบรมในเชิงทฤษฎี จึงไม่กระตุ้นให้เกิดทักษะและการนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ในทางปฏิบัติ
- (3) บุคลากรไม่ได้รับการอบรมความรู้ในเรื่องการให้บริการรูปแบบอื่นๆ จึงส่งผลทำให้ไม่สามารถให้คำปรึกษาและแนะนำแก่ผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่

### 5.3 สรุปข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงาน

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ สามารถสรุปในส่วนของข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงาน ตามวัตถุประสงค์ข้อสาม โดยแยกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานด้านประสิทธิผล

1) ข้อเสนอแนะด้านความพร้อมของข้อมูลผู้ประกอบการ ทางองค์กรควรมีการจัดทำทะเบียนข้อมูลผู้ประกอบการที่มีการแจ้งเลิกกิจการ ไว้อย่างเป็นระบบ และมีการประสานงานกับทางพื้นที่เพื่อนำข้อมูลไปจัดทำไว้บนระบบอินทราเน็ตหรือเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของกรม

2) ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร ได้แก่

(1) ควรมีการเพิ่มบุคลากรให้เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในส่วนของงานที่จำเป็น อาทิ งานด้านการกำกับดูแลผู้เสียหายของทีมกำกับดูแลพิเศษ

(2) ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในเรื่องระเบียบกฎหมาย โดยเฉพาะประมวลรัษฎากร และกฎหมายที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงใหม่

(3) ควรมีการสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรให้มากขึ้นกว่าเดิม อาทิ เพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในสายงาน สร้างความเป็นธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

3) ข้อเสนอแนะด้านการวางแผน ได้แก่

(1) การวางแผนการจัดเก็บภาษี ควรตั้งเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีให้มีความเหมาะสมไม่ให้สูงเกินไป

(2) การวางแผนการสำรวจผู้ประกอบการรายใหม่ ควรดำเนินการวางแผนให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

(3) ควรมีการยกเลิกหรือปรับปรุงโครงการบางโครงการ โดยเฉพาะโครงการที่เป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้เสียหาย

4) ข้อเสนอแนะด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ได้แก่

(1) ควรมีการศึกษา ปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ล้าสมัย กล่าวคือระเบียบกฎหมายบางอย่างที่มีความล้าสมัยไม่เหมาะสมกับภาวะสังคมและเศรษฐกิจในปัจจุบัน ก็ควรมีการปรับปรุงแก้ไข เพื่อไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการจัดเก็บภาษี

(2) ควรมีการปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับและหลักเกณฑ์ของกฎหมาย ภาษีอากรเมื่อมีความจำเป็นจริงๆเท่านั้น โดยเฉพาะมาตรการยกเว้นและลดหย่อนภาษี

(3) ควรปรับปรุงมาตรการในการบังคับใช้กฎหมายภาษีอากรในทางปฏิบัติให้สามารถบังคับใช้ได้จริง เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

5) ข้อเสนอแนะด้านวัสดุครุภัณฑ์และงบประมาณ

(1) ข้อเสนอแนะด้านวัสดุครุภัณฑ์ ได้แก่ ควรจัดหาวัสดุครุภัณฑ์ให้เพียงพอและมีคุณภาพ อาทิ กระดาษที่ใช้พิมพ์งาน แผ่น Diskette สำหรับบันทึกข้อมูล ควรจัดให้เพิ่มมากขึ้น จัดซื้อ แผ่น Diskette ที่มีคุณภาพ จัดซื้อแฟ้มสำหรับเก็บเอกสารที่มีความคงทน จัดหาเครื่องสำรองไฟที่มีคุณภาพเข้ามาใช้งาน เพื่อให้สามารถสำรองไฟได้จริง รวมทั้งควรจัดหาเครื่องพิมพ์เอกสารที่เป็นรุ่นใหม่กว่าที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็วมากขึ้น

(2) ข้อเสนอแนะด้านงบประมาณ ควรจัดให้มีงบประมาณอย่างเพียงพอในการบริหารจัดการภายในองค์กรและดำเนินงานด้านต่างๆ

6) ข้อเสนอแนะด้านเทคโนโลยี กล่าวคือ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในเรื่องเทคโนโลยีใหม่ๆอยู่เสมอ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับคอมพิวเตอร์เบื้องต้น และควรจัดหาคอมพิวเตอร์ ให้เพียงพอกับเจ้าหน้าที่และเป็นเครื่องรุ่นใหม่

7) ข้อเสนอแนะด้านการประสานงาน ได้แก่

(1) การประสานงานภายในองค์กร ควรมีการประสานงานในระดับต่างๆขององค์กรอยู่เสมอ ทั้งในเรื่องของข้อมูลข่าวสาร และการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่

(2) การประสานงานระหว่างองค์กร ได้แก่ การประสานงานระดับสรรพากรพื้นที่สาขา การประสานงานระดับภาคหรือพื้นที่ การประสานงานระดับกรมหรือกระทรวง ทุกระดับควรมีการประสานงานกันอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความสะดวก รวดเร็ว

8) ข้อเสนอแนะด้านแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่

(1) ควรมีการปรับปรุงค่าจ้าง ค่าตอบแทนให้เหมาะสม โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานควรมีการให้ค่าตอบแทนเพียงพอกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น

(2) ควรสร้างโอกาสความก้าวหน้าในสายงานให้เกิดขึ้นอย่างเท่าเทียม ไม่ว่าจะเป็นสายงานที่เริ่มต้นจากระดับใดก็ตามหากมีความรู้ความสามารถก็ควรมีการปรับระดับให้สูงขึ้นได้เท่าเทียมกัน

(3) ควรจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในส่วน of อาคารสถานที่ ภูมิทัศน์แวดล้อม การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน

(4) ควรสร้างความเป็นธรรมในการทำงานและประเมินผลงาน กล่าวคือ ควรให้มีความเท่าเทียมกันในการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือโอกาสในการมอบหมายงานสำคัญ

9) ข้อเสนอแนะด้านการประชาสัมพันธ์ กล่าวคือ ทั้งในส่วนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ภาค และกรม ควรมีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

10) ข้อเสนอแนะด้านผู้เสียภาษี ได้แก่

(1) ควรมีการจัดอบรมความรู้ให้กับผู้เสียภาษี โดยเป็นการให้ความรู้ในเรื่องภาษีอากร ตลอดจนระเบียบกฎหมาย ข้อดีของการเสียภาษี รวมทั้งโทษของการหลีกเลี่ยงภาษี ให้กับผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

(2) ควรเพิ่มแรงจูงใจในการเสียภาษีให้เกิดขึ้น อาทิ เช่น แรงจูงใจด้านสิทธิประโยชน์ การให้ความสำคัญกับใบเสร็จรับเงินในการเสียภาษี ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เสียภาษีเห็นความสำคัญ และคุณค่าของใบเสร็จรับเงินค่าภาษีอากร

(3) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร โดยองค์กรจะต้องมีการแสดงผลงานให้เห็นเป็นที่ประจักษ์แก่ประชาชนว่าประชาชนได้อะไรบ้างจากการเสียภาษี

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานด้านคุณภาพการ

#### ให้บริการ

1) ข้อเสนอแนะด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

(1) ข้อเสนอแนะด้านผู้เสียภาษี คือ ควรมีการออกพื้นที่ให้ความรู้กับประชาชนหรือผู้นำชุมชนในเรื่องของวิธีการ ประโยชน์ของการมีส่วนร่วม

(2) ข้อเสนอแนะด้านองค์กร กล่าวคือ ทางองค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น การให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของประชาชน การกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วม

(3) ด้านงบประมาณ ควรจัดให้มีงบประมาณ เพื่อใช้ในการดำเนินงานด้านการมีส่วนร่วมเป็นการเฉพาะ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างเต็มที่

(4) ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกให้มากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชน ผ่านวิทยุชุมชน หรือสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ

2) ข้อเสนอแนะด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

(1) ด้านระเบียบการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร กล่าวคือ ควรมีการปรับปรุงระเบียบกฎหมาย ของกรมสรรพากรให้มีความสอดคล้องกับระเบียบการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

(2) *ด้านประชาชนผู้รับบริการ* ควรมีการชี้แจงแนะนำและ สร้างความเข้าใจ ในกระบวนการ ขั้นตอน ตลอดจนความรู้ในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ให้กับประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน

(3) *ด้านการประชาสัมพันธ์* ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้มากยิ่งขึ้น

### 3) ข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(1) *ควรเพิ่มทักษะด้านการสื่อสารและกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่เสมอ* เช่น การให้ความเอาใจใส่ต่อคำถามที่ประชาชนผู้รับบริการ สงสัย ไม่หลีกเลี่ยงการให้คำปรึกษา

(2) *ด้านแบบแสดงรายการภาษี* ควรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเท่าที่จำเป็น และจัดทำรูปแบบให้ง่ายแก่การกรอกข้อมูลของผู้เสียภาษีให้มากที่สุด

(3) *ด้านวัสดุอุปกรณ์* ได้แก่ ควรจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารไว้ใช้งานและ ให้บริการผู้เสียภาษี จัดหาแบบแสดงรายการภาษีไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ และควรจัดหาโต๊ะและเก้าอี้สำหรับกรอกแบบแสดงรายการของผู้เสียภาษีเพิ่มเติม

(4) *ด้านระบบเครือข่าย* ควรมีการปรับปรุงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้มีความรวดเร็ว และไม่ให้ความล่าช้า

(5) *ด้านผู้เสียภาษี* ได้แก่ ควรจัดทำตัวอย่างและวิธีการคำนวณภาษีไว้ ให้ผู้เสียภาษีนำไปศึกษาเพิ่มเติม อันจะเป็นการเพิ่มความรู้ให้ผู้เสียภาษี ควรมี การแนะนำผู้เสียภาษี ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบหรือช่องทางต่างๆ รวมทั้งข้อดีในการยื่นแบบฯของแต่ละช่องทาง และควรมีการสร้างแรงจูงใจในการเสียภาษีให้เกิดขึ้น

(6) *ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน* ได้แก่ ควรเร่งดำเนินการสร้างสถานที่ปฏิบัติงานแห่งใหม่ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น และควรดำเนินการขอความร่วมมือจากเทศบาลตำบลสันกำแพงในการขอใช้พื้นที่สำหรับจอดรถของผู้รับบริการในช่วงที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก

### 5.3.3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

#### 1) ข้อเสนอแนะด้านการดำเนินงานตามมาตรการประหยัดพลังงาน

(1) *ควรมีการเปิดประตูเพื่อระบายอากาศในช่วงเช้าและช่วงเย็น* ซึ่งเป็นช่วงที่อากาศยังไม่ร้อนมากนัก อันจะเป็นการช่วยถ่ายเทอากาศในระดับหนึ่ง

(2) *เครื่องควบคุมระบบ NET WORK* ทั้งนี้ควรมีการจัดสถานที่วางเครื่องควบคุมระบบ NET WORK ไว้ในที่ๆ อากาศมีการถ่ายเทได้สะดวก

(3) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร** กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ควรตระหนักถึงความสำคัญของการใช้พลังงานให้มากขึ้น

2) **ข้อเสนอแนะด้านการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ**

(1) **ควรมีการนำระบบบัตรคิวมาใช้ในองค์กร** เพื่อสร้างความเป็นธรรมในการรับบริการของผู้เสียภาษี และช่วยให้การทำงานมีความเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

(2) **ควรจัดทำคู่มือหรือเอกสารแนะนำ รายละเอียดการดำเนินงาน** รวมทั้งระยะเวลาแล้วเสร็จของงานไว้ให้บริการ

(3) **ควรมีการจัดทำแผนผังหรือขั้นตอนการทำงานของแต่ละงาน** โดยจัดทำให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน

(4) **ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้คำแนะนำการกรอกแบบ** คือ ควรให้มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของแบบแสดงรายการภาษี เป็นการเฉพาะ

(5) **ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์** กล่าวคือ ควรมีการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบเครือข่ายอยู่เสมอ เพื่อปรับปรุงระบบให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

5.3.4 **ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานด้านการพัฒนาองค์กร**

1) **ด้านการจัดการความรู้ขององค์กร (KM)**

(1) **ควรปรับปรุงระบบสารสนเทศด้านการจัดการความรู้ (KM) ขององค์กร** โดยให้มีความรวดเร็ว และมีรูปแบบที่น่าสนใจ

(2) **ให้ความสำคัญกับการนำผลการเรียนรู้มาใช้** คือ ควรนำผลจากการเข้าเรียนรู้ในระบบการจัดการความรู้ของบุคลากรมาใช้ประกอบการพิจารณาการประเมินประจำปี

(3) **หัวหน้าหน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรให้มากกว่าเดิม** เช่น มีการคิดค้น หรือกำหนดวิธีการพัฒนาและติดตามผลการปฏิบัติงาน

2) **ด้านการฝึกอบรม**

(1) **การวางแผนด้านการฝึกอบรม** ควรมีการจัดช่วงเวลาฝึกอบรมให้เหมาะสมไม่ขัดในช่วงที่งานสำนักงานมีจำนวนมาก มีการติดตามผลหลังการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

(2) **การดำเนินการจัดฝึกอบรม** ควรมีการฝึกฝนความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และเน้นการอบรมในเชิงปฏิบัติการมากกว่าทางทฤษฎี

(3) **การให้ความรู้ด้านการบริการรูปแบบต่างๆ** กล่าวคือ ควรมีการอบรมพัฒนาและเพิ่มทักษะบุคลากรในเรื่องการให้บริการในรูปแบบอื่นๆอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะสามารถแนะนำ ให้คำปรึกษากับผู้เสียภาษีได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

## 2. อภิปรายผล

ในการศึกษาเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สันกำแพง ครั้งนี้ ใช้กรอบแนวคิดการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2551 ซึ่งแบ่งการประเมินผลออกเป็น 4 มิติคือ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ทั้งนี้เป็นแนวคิดที่ปรับปรุงมาจาก แนวคิดเรื่อง Balanced Scorecard (BSC) ของนักวิชาการชาวอเมริกัน 2 ท่าน คือ ศาสตราจารย์โรเบิร์ต แคปแลน (Robert Kaplan) แห่งมหาวิทยาลัยฮาร์เวิร์ด สหรัฐอเมริกา และ ดร.เดวิด นอร์ตัน (Dr.David Norton) จากในอดีตรองอธิบดีกรมสรรพากรมองเพียงประสิทธิผลหรือผลลัพธ์ในการดำเนินงานเพียงอย่างเดียว ถ้าเป็นองค์กรเอกชนก็มองเพียงกำไรได้หรือผลกำไรเท่านั้น ซึ่งเป็นผลสำเร็จเพียงระยะเวลานั้นๆเท่านั้น แตกต่างจากการประเมินผลองค์กรตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ที่มององค์กรในหลายๆ มุมมอง จึงทำให้เกิดการเชื่อมโยงและสัมพันธ์กันในแต่ละมุมมอง สามารถอธิบายได้ในเชิงเหตุผล กล่าวคือกำไรได้ ผลกำไร หรือ ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน (ด้านประสิทธิผล) จะสามารถมีกำไรได้ หรือผลลัพธ์ที่ดีขึ้นได้นั้น จะต้องทราบว่ากำไรได้หรือผลลัพธ์ที่เพิ่มขึ้นนั้นมาจากไหน นั่นก็คือมาจากลูกค้าถ้าเป็นภาครัฐก็ มาจากประชาชนนั่นเอง (ด้านคุณภาพการให้บริการ) และการที่ลูกค้าหรือประชาชนจะเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการจากรัฐนั้น ก็ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของสินค้าหรือบริการให้ดียิ่งขึ้น (ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ) และการที่จะพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของสินค้าหรือบริการให้ดียิ่งขึ้นนั้น ก็จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นตามไปด้วย(ด้านการพัฒนาองค์กร) จึงจะช่วยให้การบริหารงานขององค์กรในภาพรวมประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน ดังนั้นการประเมินผลองค์กรโดยการมององค์กร ในหลายๆ มุมมองจะช่วยให้การดำเนินงานมีความรอบอบครบถ้วนมากขึ้น ซึ่งจะดีกว่าการให้ความสำคัญกับด้านใดด้านหนึ่งเพียงอย่างเดียว จากการศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

**2.1 ด้านประสิทธิผล** เป็นด้านที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการภายในองค์กร ซึ่งเป็นการมุ่งแสวงหาคำตอบสำหรับคำถามที่ว่า นโยบาย แผนงาน โครงการ บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้แต่ต้นหรือไม่และระดับใด (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ 2529: 7) ทั้งนี้ตัวชี้วัดที่นำมาใช้ในการประเมินผลด้านประสิทธิผลนี้ประกอบด้วย 8 ตัวชี้วัด ได้แก่ จำนวนภาษีสรรพากรที่สามารถจัดเก็บได้ (ล้านบาท) ร้อยละของจำนวนผู้เสียภาษีรายใหม่ที่น่าเข้าสู่ระบบเทียบกับเป้าหมาย ร้อยละของการบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจตามกำหนดเวลา

ร้อยละของการบันทึกความเห็นบนระบบสำรวจฯ ตามกำหนดเวลา ร้อยละของผู้ประกอบการที่ติดตามบนระบบ กำกับดูแลพิเศษเทียบกับเป้าหมาย ร้อยละของผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีฯ ระดับความสำเร็จของร้อยละการคืนภาษีภายในกำหนดเวลา และร้อยละของการเร่งรัด ลด และจำหน่ายหนี้ภาษีอากร จากการศึกษาพบว่า มีผลการปฏิบัติราชการในด้านประสิทธิผลอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งตัวชี้วัดที่มีผลปฏิบัติราชการอยู่ในระดับดีเยี่ยมมีถึง 6 ตัวชี้วัด และระดับดีมาก 1 ตัวชี้วัด ส่วนตัวชี้วัดที่อยู่ในระดับต้องปรับปรุงมีเพียง 1 ตัวชี้วัด คือ ร้อยละของผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีฯ การที่ผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต้นกำเนิดในด้านประสิทธิผล ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีเยี่ยม ก็ เนื่องจากการดำเนินงานตามแผนงานต่างๆ จะมีการติดตามเป็นระยะ เพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาด และสามารถปรับปรุงแก้ไข ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอรุณ รัชธรรม (2540: 311) ที่เห็นว่าในการประเมินผลเป็นการตรวจสอบว่าโครงการที่ได้ดำเนินไปนั้นมีความก้าวหน้าไปแค่ไหน มีปัญหาในทางปฏิบัติอย่างไร บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หรือมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างไร บ้าง ซึ่งต้องมีการ เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับแผนที่ตั้งไว้ รวมทั้ง การควบคุมและเร่งรัดการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน การศึกษาปัญหาในทางปฏิบัติ เพื่อแก้ไขแผน เพื่อให้เหมาะสมยิ่งขึ้น และ การศึกษาแผนงานที่ได้ดำเนินงานไปแล้ว เพื่อให้ทราบว่าตอบสนองความต้องการหรือ อกแก้ปัญหาที่มีอยู่อย่างไร สำหรับตัวชี้วัดที่มีผลดำเนินงานอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุงก็เนื่องจากว่าผู้ประกอบการที่ออกติดตามส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการที่เลิกประกอบกิจการไปนานแล้วหรือบางรายก็ได้เสียชีวิตลง และไม่มีบุคคลใดดำเนินกิจการแทนทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีการให้คำแนะนำการจัดทำบัญชีได้ ปัญหาจึงอยู่ที่การคัดเลือกรายที่ออกกำกับดูแลซึ่งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถทราบว่าผู้ประกอบการรายใดบ้างที่ยังดำเนินกิจการอยู่ หรือรายใดที่เลิกกิจการไปแล้ว

**2.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ** เป็นด้านที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งลูกค้าเปรียบเสมือนตัวบ่งชี้ที่สำคัญสำหรับองค์กร การวัดผลด้านลูกค้า จะพิจารณาด้านความพอใจของลูกค้า เป็นดัชนีที่สำคัญที่สุด เพราะหากลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการ ลูกค้าจะเกิดความจงรักภักดี และกลับมาใช้บริการใหม่ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าเสมอ ทั้งนี้ตัวชี้วัดที่นำมาใช้ในการประเมินผลด้านคุณภาพการให้บริการ นี้ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัดได้แก่ ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่า มีผลการปฏิบัติราชการในด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ซึ่งตัวชี้วัดที่มีผลปฏิบัติราชการอยู่ในระดับดี มากมี 2 ตัวชี้วัด ได้แก่



ระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ และร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับระดับปรับปรุงมี 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม การที่ผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพง ในด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับดีมาก ก็เนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีการดำเนินการตามระเบียบ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการจัดสถานที่ตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารของส่วนราชการเป็นการเฉพาะ มีการมอบหมายให้ผู้บริหารระดับรองหัวหน้าส่วนราชการรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นการเฉพาะ รวมทั้งผู้บริหารของส่วนราชการให้ความสำคัญและควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างเคร่งครัด สำหรับในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการก็มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน จากแบบสอบถามได้แบ่งการประเมินออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนของหน่วยงาน ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านจริยธรรมฯ ทั้ง 5 ด้านก็ได้รับผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมพงษ์ วุฒิชัย ษนากร(2540) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการพลเรือนระดับอำเภอกรณีศึกษา : อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม พบว่าความพึงพอใจของประชาชนในด้านบริการที่ได้รับอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจมาก ต่อการให้บริการของข้าราชการพลเรือนระดับอำเภอ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ชีวรัตน์ พงษ์พุทธรักษ์ (2543) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่ามีความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านงานรับชำระและคืนภาษี กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในความรวดเร็วของกระบวนการต่าง ๆ ในการดำเนินงานรับชำระภาษี ซึ่งทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพงก็มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อการใช้กิริยาอาการของเจ้าหน้าที่ในขณะที่ปฏิบัติงานก็อยู่ในระดับ มากเช่นกัน ซึ่งผลการประเมินนี้แสดงให้เห็นว่าภาครัฐมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการไปในทางที่ดีขึ้น จึงส่งผลสะท้อนที่ดีและได้รับการยอมรับจากประชาชนผู้รับบริการมากกว่าที่เคยเป็นมา ส่วนในด้านของปัญหาที่ยังมีอยู่บ้าง ซึ่งการศึกษาของชีวรัตน์ พงษ์พุทธรักษ์ ก็พบว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจมากที่สุดคือ ความคับแคบของสถานที่ เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยเกินไป การประชาสัมพันธ์ ยังน้อยมาก เจ้าหน้าที่บางคนก็ วิชาไม่สุภาพไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ก็สอดคล้องกับการประเมินผลด้านการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำนักกำแพงในส่วนของปัญหาและอุปสรรค ส่วน ในเรื่องการเปิดโอกาสให้

ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เป็นตัวชี้วัดที่อยู่ในระดับต้องปรับปรุง ทั้งนี้ตามกรอบการประเมินผลการดำเนินงานของส่วนราชการปี พ.ศ. 2551 ในเรื่องการมีส่วนร่วม ได้มีการกำหนดขั้นตอนต่างๆ ไว้หลายประเด็นย่อย ซึ่งประเด็น ส่วนใหญ่ ทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงไม่สามารถดำเนินการได้ เพราะขาดในเรื่องความพร้อมของบุคลากรและงบประมาณ ที่จะดำเนินงาน เช่น การประชาสัมพันธ์ในเรื่องการมีส่วนร่วม การแต่งตั้งคณะทำงานภาคประชาชน ทำงานร่วมระหว่างภาครัฐและผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) เป็นต้น

**2.3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ** เป็นด้านที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการภายในองค์กร ระบบการทำงานภายในองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อด้านการเงินและลูกค้า นั่นคือหากองค์กรพัฒนาและมีการบริหารการทำงานภายในที่ดีจะส่งผลให้ผลิตสินค้า หรือบริการ ได้รวดเร็ว มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ก็จะ ส่งผลให้องค์กรมีการเติบโตทางรายได้สูงขึ้น หรือมีผลการปฏิบัติงานดีขึ้น ซึ่งตัวชี้วัดที่นำมาใช้ในการประเมินผลด้าน ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ นี้ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน ด้านไฟฟ้า และระดับความสำเร็จของ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผลการดำเนินงาน ตามมาตรการประหยัดพลังงาน ด้านไฟฟ้าอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง เนื่องมาจากการดำเนินการตามมาตรการนี้ต้องดำเนินการในหลายประเด็น ซึ่งทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงมิได้ดำเนินการใด ด้ครบถ้วน โดยเฉพาะในส่วนของ การจัดทำข้อมูลพื้นฐานสำหรับการทำดัชนีการใช้พลังงาน ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่จะทำให้ได้รับการประเมินในขั้นตอนต่อไป ดังนั้นจึงได้รับการประเมินคะแนนอยู่ในระดับ 1 เท่านั้น ส่วนตัวชี้วัดด้านการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ นั้น มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีเยี่ยม ทั้งนี้เนื่องจากทางองค์กรให้ความสำคัญกับระยะเวลาแล้วเสร็จของงานเป็นสำคัญ ตามระเบียบที่กรมสรรพากรได้มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน อีกทั้งทางเจ้าหน้าที่เองได้ตระหนักถึงการให้ความสำคัญในเรื่องความรวดเร็วในการบริการ ทั้งนี้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการก็มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก แต่ถึงอย่างไรก็ตามก็ยังมีผู้รับบริการบางส่วนที่ไม่ได้รับบริการตามกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ก็เนื่องจากว่าปัญหาส่วนหนึ่งเกิดจากความพร้อมในการเตรียมเอกสารหลักฐาน ของผู้รับบริการเองจึงทำให้เสียเวลาในการติดต่อหลายครั้ง อีกประการหนึ่งเป็นในเรื่องของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรเองที่มีความล่าช้าและขัดข้องบ่อยครั้ง จึงทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่บางช่วงต้องล่าช้าตามไปด้วย เพราะระบบงานส่วนใหญ่ของกรมสรรพากรจะตั้ง ้องอาศัยคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นสำคัญ เช่น การออกหนังสือคำร้อง คำขอ ต่างๆ การออกใบเสร็จรับเงินภาษีอากร เป็นต้น

**2.4 ด้านการพัฒนาองค์กร** เป็นด้านที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรเพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ ซึ่งจะช่วยพัฒนาองค์กรให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตัวชี้วัดที่นำมาใช้ในการประเมินผลด้านการพัฒนาองค์กรนี้ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัดได้แก่ ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่เข้าเรียนรู้ในระบบการจัดการความรู้กรมสรรพากร (KM) และ ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 2 หลักสูตรและไม่น้อยกว่า 7 วันทำการ จากการศึกษาพบว่าทั้ง 2 ตัวชี้วัดได้รับผลการประเมินอยู่ในระดับดีเยี่ยม ทั้งนี้เนื่องจากทางองค์กรได้ให้ความสำคัญกับการเข้าเรียนรู้ในระบบการจัดการความรู้ KM ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้เข้าไปเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉลี่ย 2 ครั้งต่อเดือน และมากที่สุด 5 ครั้งต่อเดือน และผ่านการทดสอบ ตามหลักสูตร “ความรู้ประมวลรัษฎากรสำหรับข้าราชการระดับ 1-7” หมวดที่ 2 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ตามที่กำหนดไว้ในแผนการพัฒนาศักยภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2551 สำหรับด้านการได้รับฝึกอบรม พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสามารถเข้ารับการฝึกอบรมได้มากกว่า 2 หลักสูตรและไม่น้อยกว่า 7 วันทำการ ทั้งนี้เป็นเพราะในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ทางกรมได้มีการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องได้รับการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตรอย่างชัดเจน ทางเจ้าหน้าที่จึงได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ ผลการประเมินจึงผ่านเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนด ทั้งนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของเจดิตระกูล กองสุผล (2548) ที่ศึกษาถึง การประเมินผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ : การประยุกต์ใช้ตัวแบบผังดุลดัชนี ซึ่งพบว่าด้านการเรียนรู้และการพัฒนานั้น พนักงานมีการอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในการพัฒนาองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือเอกชนต่างก็ต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรภายในองค์กร เพราะ หากพนักงานเกิดการเรียนรู้ มีการพัฒนาขีดความสามารถ ของการเรียนรู้ จะทำให้กระบวนการทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพ สินค้า และบริการที่ดีต่อลูกค้า ตามไปด้วย (เกร็ดความรู้ทางการบริหาร 2545: 7-8) จากผลการสำรวจข้อมูลผู้ใช้บริการก็ยังพบข้อเสนอแนะสำคัญที่ผู้ใช้บริการต้องการเห็นการพัฒนาของเจ้าหน้าที่ทั้งในเรื่องความรู้เกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย เพื่อสามารถตอบปัญหา ข้อสงสัยต่างๆ ได้อย่างชัดเจน ตลอดจนการฝึกอบรมในเรื่องของกิจกรรมายทในการให้บริการด้านต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กษมา เนตรวิเชียร (2547) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ การประเมิน ผลการดำเนินงานของสำนักบริการวิทยากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชาปีงบประมาณ 2546 ในส่วนของข้อเสนอแนะที่เห็นว่า ควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมและศึกษาต่อในสาขาที่เกี่ยวข้อง กับงาน เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ และนำไปสู่การพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน

**3.1.1 ควรมีการปรับปรุงระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนการดำเนินงาน** กล่าวคือ ระเบียบ กฎหมายใด ที่มีความล้าสมัยไม่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันก็ควรมี การปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม รวมทั้งขั้นตอนในการดำเนินงานที่มีความซับซ้อนหลายขั้นตอนก็ ควรมีการปรับเปลี่ยนให้เกิดความคล่องตัว เพื่อให้การบริหารงานทำได้โดยสะดวก รวดเร็ว ตลอด จนให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

**3.1.2 ควรมีการปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน** คือ ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานควรมีความชัดเจนและยึดหลักความเป็นธรรมให้มากที่สุด เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีให้กับพนักงานอันจะเป็นแรงกระตุ้นการทำงานให้บรรลุ เป้าหมายได้อย่างเต็มที่

**3.1.3 ควรมีการพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีให้ดีขึ้น** ได้แก่ การปรับปรุงระบบ สารสนเทศ ตลอดจนอุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์ รวมทั้งระบบอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรให้มีความ รวดเร็ว ทันสมัย สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างเหมาะสม

**3.1.4 ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ อยู่เสมอ** ทั้งนี้ เพื่อให้การทำงานเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะ เป็นการช่วยลดระยะเวลาทำงานด้านเอกสาร และเพิ่มความรวดเร็วในการทำงานตามเป้าหมาย แผนงานรวมทั้งงานด้านการบริการประชาชน

**3.1.5 ควรเพิ่มช่องทางในการสื่อสารระหว่างองค์กรกับประชาชนผู้รับบริการให้มาก ยิ่งขึ้น** เพื่อเป็นการลดปัญหาความขัดแย้งความไม่เข้าใจกัน ตลอดจนเป็นการเสริมสร้างความรู้ ให้กับประชาชนผู้รับบริการ เช่น ความรู้ในเรื่องระเบียบ กฎหมายที่มีการปรับปรุงหรือประกาศใช้ ใหม่ การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ยังจะเป็น การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน อันจะนำไปสู่ผลสำเร็จในด้านอื่นๆตามไปด้วย

### 3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

**3.2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้จากการนำเครื่องมือไปใช้ในพื้นที่ต่างกัน** กล่าวคือ ควรศึกษาเปรียบเทียบผลการนำหลักการประเมินผลแบบดุลยภาพไปใช้ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอื่นๆ ที่มีลักษณะพื้นที่ ผู้รับบริการและลักษณะทางด้านเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**3.2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการประเมินองค์กรด้วยเครื่องมือแตกต่างกัน** กล่าวคือควรศึกษาเปรียบเทียบการนำหลักการประเมินผลแบบดุลยภาพมาใช้ในการประเมินผลองค์กรกับการใช้วิธีการประเมินผลองค์กรด้วยวิธีที่แตกต่างกัน เพื่อจะได้ทราบว่าวิธีการประเมินผลแบบใดมีความเหมาะสมกับองค์กรมากที่สุด

## บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร (2551) แนวทางปฏิบัติกรมสรรพากรที่ มจ.13/2548 เรื่อง การรับแบบแสดงรายการ และรับชำระภาษีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ คืบค้นวันที่ 1 กรกฎาคม 2551 จาก [http://rdsrv.rd.go.th/fileadmin/user\\_upload/morjor/rule\\_mj/4813.pdf](http://rdsrv.rd.go.th/fileadmin/user_upload/morjor/rule_mj/4813.pdf)
- \_\_\_\_\_ (2550) แผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากร คืบค้นวันที่ 1 กรกฎาคม 2551 จาก <http://rdsrv.rd.go.th/fileadmin/download/RDstrategy48.dot>
- \_\_\_\_\_ (2551) กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง 2551 คืบค้นวันที่ 1 กรกฎาคม 2551 จาก <http://rdsrv.rd.go.th/8791.0.html>
- \_\_\_\_\_ (2551) คำรับรองการปฏิบัติราชการกรมสรรพากร คืบค้นวันที่ 1 กรกฎาคม 2551 จาก [http://203.146.251.175/fileadmin/download/pdf\\_rd2550.pdf](http://203.146.251.175/fileadmin/download/pdf_rd2550.pdf)
- \_\_\_\_\_ (2551) แผนปฏิบัติราชการกรมสรรพากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 คืบค้นวันที่ 1 กรกฎาคม 2551 จาก <http://rdsrv.rd.go.th/fileadmin/download/sign51/work.pdf>
- กษมา เนตรวิเชียร (2547) “การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักบริการวิทยาการมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชาปีงบประมาณ 2546” วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- กลุ่มนักวิชาการกรมสรรพากร (2544) *แนวข้อสอบเข้ากรมสรรพากร* กรุงเทพมหานคร โสภณ การพิมพ์
- กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร (2548) *ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร* กรุงเทพมหานคร เรือนแก้ว การพิมพ์
- กุลฤดี แสงสายัณห์ (2544) “ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาษีอากร” ใน *วิชาพื้นฐานประมวลรัษฎากร* ส่วนที่ 1 หน้า 2-5 คณะอนุกรรมการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมวิชาพื้นฐานประมวลรัษฎากร
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2538) *การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย* พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จรินทร์ อาสาทรงธรรม (2546) *Balanced Scorecard ช่วยกิจการได้จริงหรือ* คืบค้นวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2552 จาก <http://hrd.obec.go.th/book/1/29.pdf>

- จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2545) “การประเมินผลนโยบายสาธารณะ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา นโยบายสาธารณะและการวางแผน* พิมพ์ครั้งที่ 18 หน่วยที่ 6 หน้า 247 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
- จิรวรรณ โอพรสวัสดิ์ (2544) “การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกแหล่งตั้งซื้อของร้านขายยาแผนปัจจุบัน” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 3 มกราคม 2551 จาก [http://library.utcc.ac.th/onlinethesis/detail.asp?bib\\_id=2](http://library.utcc.ac.th/onlinethesis/detail.asp?bib_id=2)
- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์ (2545) “การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ตามมาตรฐานภาครัฐ ด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.1107) ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี” รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต(นโยบายสาธารณะ) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชยุตมา ดอกไม้ทอง (2548) “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจเสริมในสถานบริการน้ำมันของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
- ชวลิต ประวะภูโต (2543) “การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จากสถาบันการเงินของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา” ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล (ออนไลน์) สาระสังเขป ค้นคืนวันที่ 3 มกราคม 2551 จาก <http://www.vu.ac.th/lib/detail.php?id=119&pleaselinkback>
- ชัยสิทธิ์ ตราชูธรรม (2541) *กฎหมายภาษีอากร* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร พิมพ์อักษร
- ชีว์รัตน์ พงษ์พุทธรักษ์ (2543) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา” ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
- เชิดตระกูล กองสุผล (2548) “การประเมินผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่: การประยุกต์ใช้ตัวแบบผังคูลด์ซันนี่” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- เชิดศักดิ์ โฉวาสีสิทธิ์ (2520) *การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ* กรุงเทพมหานคร สำนักทดลองทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ณรงค์ศักดิ์ บุญขมาติก (ม.ป.ป.) Balanced Scorecard คืบคืบวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2552 จาก

<http://www.ianalysis.biz/download/BalancedScorecard%26KPIs.pdf>

ณัฐวรา บัวเกษ (2545) “การประเมินผลการให้บริการต่อประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

กรณีศึกษาสำนักงานราชเทวี” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2541) เทคนิคการประเมินโครงการ พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นพคุณ ดิลกภากรณ์ (2546) “การประเมินผลการบริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาล

ตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร

มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

นพพร พิพิธจันทร์ (2543) “การพัฒนานุเคราะห์ในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ” วิทยานิพนธ์

ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ออนไลน์)

สาระสังเขป คืบคืบวันที่ 10 มกราคม 2552 จาก <http://www.thaiedresearch.org/result/info2.php?id=5088>

นิภาพร เมืองเกษม (2545) “ระบบประเมินผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ไทยกรณีศึกษา : ฝ่ายวางแผนและบริหารเหมืองแม่เมาะ” วิทยานิพนธ์ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

เชียงใหม่

นิตา ชูโต (2538) การประเมินโครงการ กรุงเทพมหานคร ธรรมสารการพิมพ์

ประจันต์ ชารศิริสิน (2544) “ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเทศบาลนคร

สมุทรปราการ” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ประพันธ์ แสงเนติธรรม (2545) “การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของ

สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง” การค้นคว้าอิสระปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประเสริฐ สุภา (2542) “ประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาการเรียนการสอนวิชา

เกษตรกรรมกลุ่มโรงเรียนกรมสามัญศึกษา จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต(เกษตรศาสตร์) สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



- ปัญญา ภมรผล (2545) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของไปรษณีย์มหาวิทยาลัย  
เชียงใหม่” การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและ  
การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2529) *การวิจัยประเมินผล* กรุงเทพมหานคร การพิมพ์พระนคร
- พสุ เดชะรินทร์ (2546) *เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balance Scorecard และ Key  
Performance Indicators* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พสุ เดชะรินทร์ (2546) *Balanced Scorecard รู้ลึกในการปฏิบัติ* กรุงเทพมหานคร  
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พัลลภรินทร์ ภูกิจ (2546) “การประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการประชาชน ของสำนักงาน  
ศาลปกครองเชียงใหม่ : กรณีศึกษากลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษาแนะนำ” วิทยานิพนธ์  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พีรชิต สัตตธารา (2548) “การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขต  
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในการเลือกช่องทางการยื่นแบบ โดยใช้เทคนิค  
กระบวนการลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช *วารสารการจัดการ  
สมัยใหม่* 4, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2549): 105
- เพชรมาตร หันตรา และเขาวรรณันต์ หุ่นนิวัฒน์ (2544) “ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ  
กรมสรรพากร” ใน *ความรู้พื้นฐานทั่วไป ข้าราชการบรรจุใหม่* หน่วยที่ 1 หน้า 2-3  
คณะอนุกรรมการจัดทำหลักสูตรความรู้พื้นฐานทั่วไปข้าราชการบรรจุใหม่
- ภารดี โพธิ์กุล (2546) “การประเมินผลการให้บริการของหน่วยงานรัฐ: ศึกษาเฉพาะกรณีงานตรวจ  
สอบประวัติบุคคลสำนักงานตำรวจสันติบาล” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เขาวดี วิบูลย์ศรี (2539) *การวัดผลและการสร้างแบบสอบผลสัมฤทธิ์* กรุงเทพมหานคร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เรื่องนำร่องก่อนยื่นแบบ (2551) สาระสังเขปออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 4 กรกฎาคม 2551 จาก <http://www.rd.go.th>

- วณิ กลุ่มเจริญ สุปาณี จั้วพานิช และวิษณุ ราชวงศ์ (2544) “กระบวนการจัดเก็บภาษี การควบคุมการจัดเก็บภาษีและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน” ใน *ความรู้พื้นฐานทั่วไปข้าราชการบรรจุใหม่* หน่วยที่ 1 หน้า 2 คณะอนุกรรมการจัดทำหลักสูตรความรู้พื้นฐานทั่วไปข้าราชการบรรจุใหม่
- วรรษยา ศิริวัฒน์ (2547) “การประเมินผลประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษาคณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง” งานวิจัย คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วันชัย มีชาติ (2550) “การประเมินผลประสิทธิผลองค์กร” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารองค์กร* หน่วยที่ 15 หน้า 15-50 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
- วิระพล สุวรรณนันท (ม.ป.ป.) *การประเมินผล* พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพมหานคร ประยูรวงศ์
- ศุภชัย ยาวะประภาส (2540) *นโยบายสาธารณะ* กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศุภชัย ยาวะประภาส และปิยากร หวังมหาพร (2550) “การประเมินผลนโยบายสาธารณะและการประเมินผลระบบราชการไทย” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ* หน่วยที่ 14 หน้า 162 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2552) บทความวิชาการ Balanced Scorecard (BSC) สาระสังเขปออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 3 มกราคม 2551 จาก <http://www.ismed.or.th/SME2>
- สมคิด บางโพ (2540) *การภาษีอากร* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร พิมพ์ดี
- สมพงษ์ วุฒิชัยชนากร (2540) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการพลเรือนระดับอำเภอกรณีศึกษา : อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
- สมยศ นาวิการ (2524) *เศรษฐศาสตร์การบริหาร* กรุงเทพมหานคร วงศ์สว่างการพิมพ์
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2551) “คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ 2551” ค้นคืนวันที่ 10 กรกฎาคม 2551 จาก <http://www.opdc.go.th>
- สำนักงานเลขาธิการกรมสรรพากร (2544) “เอกสารประชาสัมพันธ์การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต” (แผ่นพับ)

- สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 (2551) “สถิติผลการจัดเก็บภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2” คืบค้นวันที่ 4 กรกฎาคม 2551 จาก <http://10.146.1.99>
- สุรชาติพิศ แสงเดือนฉาย (2543) “การประเมินผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในจังหวัดปทุมธานี ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุวรรณรัตน์ แนวกล้า (2542) “การประเมินผลการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวง ปิงปประมาณ 2540-2541 ภายใต้แผนวิสาหกิจปีงบประมาณ 2540-2544” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- หทัยพันธ์ ชูชื่น (2548) “การประเมินผลการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- อรุณ รักรธรรม (2540) *การพัฒนาองค์การ แนวคิดและการประยุกต์ใช้ในระบบสังคมไทย* กรุงเทพมหานคร สหายบล็อกและการพิมพ์
- อรรถศักดิ์ สวณกุล (2549) “การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการกระจายอำนาจ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เอกสารประกอบการบรรยายรายวิชา 901331 การภาษีอากรและการจัดการด้านศุลกากร (2551) สาระสังเขป ออนไลน์ คืบค้นวันที่ 5 มกราคม 2551 จาก <http://www.geocities.com>
- Brown F.G. (1983) *Principles of education and psychological* อ้างถึงใน วรรษยา ศิริวัฒน์ (2547) “การประเมินผลประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง” งานวิจัยคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- Computerworld Thailand (2548) วิธีการวัดผลด้วย BALANCED SCORECARD สาระสังเขป ออนไลน์ คืบค้นวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2552 จาก [http://www.nidalp11.com/PA620/2\\_620B5.pdf](http://www.nidalp11.com/PA620/2_620B5.pdf)
- Wedel K.R. and Rodwell M.K. (1992) *Evaluating Social Programs* อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เพาะโกษณ์ (2549) “การประเมินผลการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

## ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

1. ชื่อ/นามสกุล นายจรัสศักดิ์ ดิษเลิศ  
 สายงาน วิชาการ  
 ตำแหน่ง นักวิชาการสรรพากร  
 ระดับ ชำนาญการพิเศษ  
 อายุ 57 ปี  
 สถานที่ทำงาน สำนักงานสรรพากรพื้นที่น่าน  
 วุฒิการศึกษาปริญญาการศึกษามัธยมศึกษา  
 ปริญญานิติศาสตร์บัณฑิต
2. ชื่อ/นามสกุล นางสาวนิตดา เรืองฤทธิ์  
 สายงาน วิชาการ  
 ตำแหน่ง สรรพากรอำเภอ (นักวิชาการสรรพากร)  
 ระดับ ชำนาญการ  
 อายุ 51 ปี  
 สถานที่ทำงาน สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่ริม
3. ชื่อ/นามสกุล นางสาวสุกัญญา ใจเที่ยง  
 สายงาน วิชาการ  
 ตำแหน่ง สรรพากรอำเภอ (นักวิชาการสรรพากร)  
 ระดับ ชำนาญการ  
 อายุ 50 ปี  
 สถานที่ทำงาน สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง  
 วุฒิการศึกษาปริญญา บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป  
 ปริญญา บัญชีมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี

**ภาคผนวก ข**  
**แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์**

**แบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้รับบริการ**

**เรื่อง** การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ
  - ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2** ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง
  - ตอนที่ 3** ปัญหาในการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง
  - ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง
2. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอก รัฐประศาสนศาสตร์
3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและไม่ก่อให้เกิดผลเสียหรือโทษใดๆต่อผู้ตอบแบบสอบถาม แต่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
4. โปรดกรอกแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด
5. ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ผู้วิจัย นายสุทิศย์ ฐักิจ

**ตอนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อความลงในช่องว่างหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความตามความเป็นจริงให้มากที่สุด

1. เพศ  ชาย  หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 26 ปี  26 -35 ปี

36-45 ปี  46 – 55 ปี

56 ปีขึ้นไป

3. สำเร็จการศึกษาระดับ

ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา

อาชีวศึกษา (ปวช./ปวศ.) ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี  อื่นๆ (ระบุ).....

4. สถานภาพของผู้รับบริการ

บุคคลธรรมดา  คณะบุคคลฯ

ห้างหุ้นส่วนจำกัด  บริษัทจำกัด

อื่นๆ (ระบุ).....

5. ระยะเวลาในการประกอบการ/ระยะเวลาทำงาน

ไม่เกิน 1 ปี  2-5 ปี

6-10 ปี  11-15 ปี

ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป

6. ประเภทอาชีพ

รับจ้าง  พนักงานประจำ/ลูกจ้าง

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  ประกอบธุรกิจ (ระบุข้อ 7)

อื่นๆ (ระบุ).....

7. ถ้าประกอบธุรกิจ ท่านทำธุรกิจหลักด้านใด

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ขายปลีกสินค้าทั่วไป            | <input type="checkbox"/> ตัดเย็บเสื้อผ้า สิ่งทอ        |
| <input type="checkbox"/> ขายยาเวชภัณฑ์ เครื่องสำอาง     | <input type="checkbox"/> ขายปุ๋ย เคมีภัณฑ์เกษตร        |
| <input type="checkbox"/> พลาสติก กระจก แก้ว             | <input type="checkbox"/> ซ่อมรถยนต์ จักรยานยนต์        |
| <input type="checkbox"/> อัญมณี ทองคำ                   | <input type="checkbox"/> อุปกรณ์ไฟฟ้า โทรศัพท์         |
| <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม โรงสี                | <input type="checkbox"/> ขายวัสดุก่อสร้าง เฟอร์นิเจอร์ |
| <input type="checkbox"/> อาหาร เครื่องดื่ม              | <input type="checkbox"/> ขนส่ง คลังสินค้า              |
| <input type="checkbox"/> รับเหมาก่อสร้าง                | <input type="checkbox"/> ประกันชีวิต/ประกันวินาศภัย    |
| <input type="checkbox"/> บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....                    |



**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่  
สาขาสันกำแพง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจในการบริการที่ท่านได้รับ

| หัวข้อประเมิน   | ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ |                    |                        |                     |                           |
|---|--------------------------------------|--------------------|------------------------|---------------------|---------------------------|
|   | พอใจ<br>มากที่สุด<br>(5)             | พอใจ<br>มาก<br>(4) | พอใจ<br>ปานกลาง<br>(3) | พอใจ<br>น้อย<br>(2) | พอใจ<br>น้อยที่สุด<br>(1) |
| <b>1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนของ<br/>หน่วยงาน</b>                                  |                                      |                    |                        |                     |                           |
| 1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน  |                                      |                    |                        |                     |                           |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ   |                                      |                    |                        |                     |                           |
| 1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ<br>ขั้นตอนในการให้บริการ                            |                                      |                    |                        |                     |                           |
| 1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ<br>(เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) |                                      |                    |                        |                     |                           |
| 1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ<br>ขั้นตอน  |                                      |                    |                        |                     |                           |
| 1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรง<br>ต่อความต้องการของผู้รับบริการ                     |                                      |                    |                        |                     |                           |
| 1.7 ในช่วงพักเที่ยงมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง   |                                      |                    |                        |                     |                           |
| <b>2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้ผู้บริการ</b>   |                                      |                    |                        |                     |                           |
| 2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้<br>ให้บริการ                                      |                                      |                    |                        |                     |                           |
| 2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ<br>ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                 |                                      |                    |                        |                     |                           |
| 2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม<br>ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                    |                                      |                    |                        |                     |                           |

| หัวข้อประเมิน  | ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ |                |                    |                 |                       |
|--|--------------------------------------|----------------|--------------------|-----------------|-----------------------|
|  | พอใจมากที่สุด<br>(5)                 | พอใจมาก<br>(4) | พอใจปานกลาง<br>(3) | พอใจน้อย<br>(2) | พอใจน้อยที่สุด<br>(1) |
| 2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ |                                      |                |                    |                 |                       |
| 2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                |                                      |                |                    |                 |                       |
| 2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ                     |                                      |                |                    |                 |                       |
| <b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                                      |                |                    |                 |                       |
| 3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ  |                                      |                |                    |                 |                       |
| 3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ                   |                                      |                |                    |                 |                       |
| 3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม   |                                      |                |                    |                 |                       |
| 3.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร             |                                      |                |                    |                 |                       |
| 3.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ เครื่องออกใบเสร็จรับเงิน           |                                      |                |                    |                 |                       |
| 3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ                                    |                                      |                |                    |                 |                       |
| 3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย                               |                                      |                |                    |                 |                       |
| 3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้   |                                      |                |                    |                 |                       |

| หัวข้อประเมิน   | ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ |                |                    |                 |                       |
|---|--------------------------------------|----------------|--------------------|-----------------|-----------------------|
|   | พอใจมากที่สุด<br>(5)                 | พอใจมาก<br>(4) | พอใจปานกลาง<br>(3) | พอใจน้อย<br>(2) | พอใจน้อยที่สุด<br>(1) |
| <b>4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ</b>  |                                      |                |                    |                 |                       |
| 4.1 ตรวจจับแบบแสดงรายการภาษีได้อย่างถูกต้อง ผู้เสียภาษีไม่ต้องมาแก้ไขภายหลัง  |                                      |                |                    |                 |                       |
| 4.2 การรับแบบคำร้องคำขอ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี/ภาษีมูลค่าเพิ่ม/ภาษีธุรกิจเฉพาะ มีความถูกต้องรวดเร็ว                       |                                      |                |                    |                 |                       |
| 4.3 การคืนเงินภาษีอากรทำได้รวดเร็ว ไม่มีข้อผิดพลาด  |                                      |                |                    |                 |                       |
| 4.4 ทีมสำรวจสามารถชี้แจงเรื่องภาษีอากรให้ท่านทราบได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย   |                                      |                |                    |                 |                       |
| 4.5 การติดต่อรับบริการสามารถดำเนินการแล้วเสร็จได้ในคราวเดียว ไม่ต้องกลับไปกลับมาหลายครั้ง                                 |                                      |                |                    |                 |                       |
| <b>5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริต และประพฤตินิยมขอในภาครัฐ</b> |                                      |                |                    |                 |                       |
| 5.1 การใช้กฎหมายภาษีอากรมีความเป็นธรรม ปฏิบัติกับผู้เสียภาษีอย่างเท่าเทียม  |                                      |                |                    |                 |                       |
| 5.2 การประเมินภาษีเป็นไปอย่างเหมาะสม  |                                      |                |                    |                 |                       |
| 5.3 การจัดเก็บภาษีมีความโปร่งใส มีหลักฐานการรับชำระภาษีอย่างถูกต้อง   |                                      |                |                    |                 |                       |
| 5.4 ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะ แสดงความเห็นและตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้                             |                                      |                |                    |                 |                       |
| 5.5 การใช้ทรัพยากร วัสดุ อุปกรณ์ ได้อย่างคุ้มค่า ประหยัด และเกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการ                                   |                                      |                |                    |                 |                       |

ตอนที่ 3 โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ที่ท่านเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการมารับบริการด้านต่างๆ

1) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนของหน่วยงาน (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- ขั้นตอนการให้บริการมีความซับซ้อน และมีหลายขั้นตอน
- ขั้นตอนการตรวจรับแบบมีความล่าช้า
- ไม่มีการเรียงลำดับการให้บริการ
- ไม่มีป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
- บางขั้นตอนไม่ได้รับความสะดวกในการบริการ
- อื่นๆ(ระบุ).....
- .....

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้ผู้บริการ (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาไม่สุภาพ
- เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่เหมาะสม
- เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นหรือเอาใจใส่ในการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ในการให้บริการ เช่น ไม่สามารถตอบข้อสงสัย ปัญหา ต่างๆ ได้
- เจ้าหน้าที่มีการเลือกปฏิบัติโดยให้บริการแก่ผู้เสียภาษีไม่เท่าเทียมกัน
- เจ้าหน้าที่ไม่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่
- อื่นๆ (ระบุ).....
- .....

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล
- ไม่มีที่จอดรถ
- สถานที่คับแคบ
- ที่นั่งรอรับบริการ ไม่เพียงพอ
- เอกสาร คู่มือ คำชี้แจง ด้านภาษีอากรและขั้นตอนการบริการ ไม่มี หรือไม่เพียงพอ
- ไม่มีเครื่องถ่ายเอกสาร ไว้ให้บริการ
- ป้ายประชาสัมพันธ์ หรือ บอกรูปบริการ ไม่มีความชัดเจน
- อื่นๆ (ระบุ).....
- .....

## 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- การตรวจรับแบบไม่มีความรอบคอบ ถัดวัน
- การให้คำแนะนำ ชี้แจง ของเจ้าหน้าที่ ไม่มีความชัดเจน
- การออกไปเสิร์ฟรับเงินมีข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง
- อื่นๆ (ระบุ).....

## 5) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านจริยธรรม ธรรมเนียม และ การ

## ป้องกันทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- การบังคับใช้กฎหมายกับผู้เสียหายแต่ละรายไม่เท่าเทียมกัน
- การประเมินภาษีไม่มีความเหมาะสมและไม่เป็นธรรม
- มีการเรียกเก็บเงินภาษีอากรโดยไม่มีใบเสร็จรับเงินที่ถูกต้อง
- ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้
- อื่นๆ (ระบุ).....

## ตอนที่ 4 โปรดระบุข้อเสนอแนะที่ท่านเห็นว่าควรมีการปรับปรุงแก้ไขงานบริการด้านต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น

## 1) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนของหน่วยงาน (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- ควรลดขั้นตอนการให้บริการที่มีความซับซ้อน และมีหลายขั้นตอนลง
- ควรให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยกันตรวจรับแบบเพิ่มขึ้น
- ควรมีการเรียงลำดับการให้บริการก่อน-หลัง
- ควรมีป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย
- ควรปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้มีความรวดเร็ว สะดวกในการบริการ
- อื่นๆ (ระบุ).....

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้ใช้บริการ (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องกิริยามารยาทในการให้บริการอยู่เสมอ
- ควรจัดให้มีมาตรฐานการแต่งกายของเจ้าหน้าที่เพื่อความเหมาะสมและเป็นระเบียบ
- ควรกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีการเรียนรู้ในเรื่องระเบียบ กฎหมายภาษีอากรอยู่เสมอเพื่อ

ตอบข้อสงสัย และปัญหาต่างๆ ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

- เจ้าหน้าที่ควรให้บริการแก่ผู้เสียหายอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ
- อื่นๆ (ระบุ).....

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถที่สะดวกและเหมาะสม
- ควรจัดสถานที่ให้บริการมีความกว้างขวางมากขึ้น
- จัดที่นั่งรอรับบริการให้เพิ่มมากขึ้น
- ควรจัดทำ คู่มือ คำชี้แจง ด้านภาษีอากรและขั้นตอนการบริการให้เพียงพอ
- ควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการ
- ควรปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ หรือ บอกรูปบริการ ให้มีความชัดเจน
- อื่นๆ(ระบุ).....

4) ด้านคุณภาพการให้บริการ (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- การตรวจรับแบบแสดงรายการต่างๆควรมีความละเอียดถี่ถ้วนมากขึ้น
- การให้คำแนะนำ ชี้แจง ของเจ้าหน้าที่ ควรมีความชัดเจนพร้อมทั้งมีเอกสารหรือคู่มือให้ผู้เสียภาษีนนำไปศึกษาเพิ่มเติมด้วยทุกครั้ง
- หลังการออกไปเสร็จรับเงินควรมีการตรวจสอบความถูกต้องกับแบบแสดงรายการอีกครั้งเพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดกับผู้เสียภาษี
- การให้บริการในแต่ละขั้นตอนควรคำนึงถึงระยะเวลาแล้วเสร็จด้วย เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าในการบริการ
- อื่นๆ (ระบุ).....

5) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการ

ป้องกันทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- ควรมีการบังคับใช้กฎหมายกับผู้เสียภาษีแต่ละรายให้เท่าเทียมกัน
- ควรมีการประเมินภาษีให้เหมาะสมและเป็นธรรมตรงกับสถานะของผู้เสียภาษีและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันให้มากที่สุด
- การเรียกเก็บเงินภาษีอากรควรมีใบเสร็จรับเงินที่ถูกต้องให้กับผู้เสียภาษีทุกครั้ง
- ควรมีการส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้อยู่เสมอ
- อื่นๆ(ระบุ).....

ขอขอบคุณ ทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม

### แบบสัมภาษณ์สำหรับบุคลากร

เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง

1. ตำแหน่งหน้าที่.....
2. อายุของผู้ให้สัมภาษณ์.....ปี
3. อายุการทำงาน.....
4. ระดับการศึกษาสูงสุด.....

ตอนที่ 2 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานในมิติด้านประสิทธิภาพ

1. ในปีงบประมาณ 2551 ที่ผ่านมาท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนงานหรือเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ และท่านมีปัญหา อุปสรรคใดบ้างที่ส่งผลทำให้การปฏิบัติงานไม่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะใดบ้างที่จะช่วยพัฒนาและปรับปรุงการทำงานเพื่อให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ**

**3.1 การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ**

1. ท่านคิดว่ามีปัญหาใดบ้างที่เป็นอุปสรรคต่อการเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการของประชาชน

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่ามีแนวทางใดที่จะช่วยส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ

.....

.....

.....

.....

**3.2 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ**

1. ท่านคิดว่ามีปัญหาและอุปสรรคใดบ้างในการเปิดเผยและให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าควรมีการปรับปรุงแนวทางในการเปิดเผยหรือให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....



### 3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. ท่านคิดว่ากระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมหรือไม่ และมีแนวทางใดบ้างที่จะปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานเพื่อให้บริการต่อประชาชนได้อย่างเหมาะสมหรือไม่ และท่านคิดว่าจะมีแนวทางใดบ้างที่จะพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

3. ท่านคิดว่าสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานมีเพียงพอที่จะให้บริการแก่ประชาชนหรือไม่ และท่านเห็นว่าควรมีการปรับปรุง หรือเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกใดบ้างเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

.....

.....

.....

.....

.....

4. โดยรวมแล้วท่านคิดว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพงมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

5. ท่านคิดว่ามีปัญหาและอุปสรรคใดบ้างที่มีผลต่อการให้บริการแก่ประชาชน

.....  
.....  
.....

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานในมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

4.1 การดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานของส่วนราชการ

1. ในปีงบประมาณที่ผ่านมาท่านเห็นว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต้นกำแพงสามารถใช้พลังงานได้เหมาะสมตามมาตรการประหยัดพลังงานของส่วนราชการหรือไม่ และมีเหตุปัจจัยใดบ้างที่เป็นปัญหาส่งผลการประหยัดพลังงาน

.....  
.....  
.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรบ้างในการใช้พลังงานของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพตามมาตรการประหยัดพลังงานของส่วนราชการ

.....  
.....  
.....

4.2 การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

1. ในปีงบประมาณที่ผ่านมาท่านสามารถรักษามาตรฐานการให้บริการแก่ประชาชนเป็นไปตามแผนการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือไม่ ถ้าไม่เป็นไปตามกำหนดระยะเวลา ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านพบมีอะไรบ้าง

.....  
.....  
.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะใดบ้างที่จะช่วยให้การบริการประชาชนเป็นไปตามแผนการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน หรือเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

**ตอนที่ 5 การประเมินผลด้านการพัฒนาองค์กร**

**5.1 การพัฒนาบุคลากรด้านการเรียนรู้ในระบบงาน KM**

1. ท่านมีการเข้าเรียนรู้งานในระบบ การจัดการความรู้ KM ของกรมสรรพากรอย่างสม่ำเสมอหรือไม่ เฉลี่ยกี่ครั้งต่อเดือน

.....

.....

.....

2. ท่านเห็นว่าการเข้าใช้งานในระบบ KM ทำให้ท่านได้ประโยชน์มากน้อยเพียงใด และสามารถนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของท่านได้อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

3. ท่านเห็นว่าระบบ KM ของกรมสรรพากรมีปัญหาและอุปสรรคใดบ้างในการใช้งาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรบ้างในการปรับปรุงระบบ KM ของกรมสรรพากร และมีวิธีการใดที่จะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรเข้าไปเรียนรู้ในระบบ KM มากยิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

**5.2 การได้รับการฝึกอบรมของบุคลากร**

1. ในปีงบประมาณที่ผ่านมาท่านได้รับการฝึกอบรมกี่หลักสูตร รวมแล้วเป็นระยะเวลากี่วัน และท่านเห็นว่าการจัดฝึกอบรมบุคลากรมีความเหมาะสม และเพียงพอต่อความต้องการหรือไม่ ตลอดจนมีปัญหา อุปสรรคใดบ้างในการจัดฝึกอบรมแก่บุคลากร

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรบ้างในการจัดฝึกอบรมบุคลากร เพื่อให้เพียงพอแก่ความต้องการและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

.....

.....

.....

.....

.....

## ภาคผนวก ค

**แผนปฏิบัติการราชการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต้นกำแพง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2551**

| ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ   | หน่วย<br>วัด | น้ำหนัก<br>ร้อยละ | เกณฑ์การให้คะแนน |     |     |     |     | แผนงาน/<br>กิจกรรม                    |
|---|--------------|-------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|---------------------------------------|
|   |              |                   | 1                | 2   | 3   | 4   | 5   |                                       |
| <b>มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามแผนยุทธศาสตร์ (น้ำหนัก:ร้อยละ:50)</b>   |              | 50                |                  |     |     |     |     |                                       |
| 1. จำนวนภาษีสรรพากรที่สามารถจัดเก็บได้  | ล้านบาท      | 15                | 144              | 146 | 148 | 149 | 150 |                                       |
| 2. การสำรวจผู้ประกอบการให้เข้ามาสู่ระบบ   | ร้อยละ       | 15                |                  |     |     |     |     |                                       |
| 2.1 ร้อยละของจำนวนผู้เสียภาษีรายใหม่ที่นำเข้าสู่ระบบเทียบกับเป้าหมาย  | ร้อยละ       | 5                 | 60               | 70  | 80  | 90  | 100 | แผนสำรวจปีงบประมาณ 51                 |
| 2.2 ร้อยละของการบันทึกแบบสำรวจ 4 บนระบบสำรวจฯตามกำหนดเวลา   | ร้อยละ       | 5                 | 60               | 70  | 80  | 90  | 100 | ตามระเบียบของสน.                      |
| 2.3 ร้อยละของการบันทึกความเห็นบนระบบสำรวจฯ ตามกำหนดเวลา   | ร้อยละ       | 5                 | 60               | 70  | 80  | 90  | 100 | ตามระเบียบของสน.                      |
| 3. ร้อยละของผู้ประกอบการที่กำกับดูแลของทีมกำกับดูแลพิเศษ (ทีม ส)  |              | 10                |                  |     |     |     |     |                                       |
| 3.1 ร้อยละของผู้ประกอบการที่ติดตามบนระบบกำกับเทียบกับเป้าหมาย   | ร้อยละ       | 5                 | 60               | 70  | 80  | 90  | 100 | ตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่มก.กำหนด |
| 3.2 ร้อยละของผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีแสดงรายได้และรายจ่าย | ร้อยละ       | 5                 | 30               | 40  | 50  | 60  | 70  | ตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่มก.กำหนด |
| 4. ระดับความสำเร็จของร้อยละการคืนภาษีภายในกำหนดเวลา   | ร้อยละ       | 5                 | 75               | 80  | 85  | 90  | 95  |                                       |
| 5. การบริหารหนี้ภาษีอากร<br>- ร้อยละของการเร่งรัด ลด และจำหน่ายหนี้ภาษีอากร เทียบกับเป้าหมาย                              | ร้อยละ       | 5                 | 60               | 70  | 80  | 90  | 100 |                                       |

| ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ   | หน่วย<br>วัด            | น้ำหนัก<br>ร้อยละ | เกณฑ์การให้คะแนน |    |    |    |     | แผนงาน/<br>กิจกรรม                         |
|---|-------------------------|-------------------|------------------|----|----|----|-----|--|
|   |                         |                   | 1                | 2  | 3  | 4  | 5   |  |
| <b>มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (น้ำหนัก:<br/>ร้อยละ:30)</b>                            |                         | 30                |                  |    |    |    |     |  |
| 6. การเสริมสร้างธรรมาภิบาล  |                         | 10                |                  |    |    |    |     |  |
| 6.1 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้<br>ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม                                 | ระดับ<br>ความ<br>สำเร็จ | 5                 | 1                | 2  | 3  | 4  | 5   |  |
| 6.2 ระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูล<br>ข่าวสารของราชการ                                       | ระดับ<br>ความ<br>สำเร็จ | 5                 | 1                | 2  | 3  | 4  | 5   |  |
| 7. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>- ร้อยละของระดับความพึงพอใจของ<br>ผู้รับบริการ                 | ร้อยละ                  | 20                | 65               | 70 | 75 | 80 | 85  |  |
| <b>มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติ<br/>ราชการ (น้ำหนัก : ร้อยละ :10)</b>             |                         | 10                |                  |    |    |    |     |  |
| 8. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตาม<br>มาตรการประหยัดพลังงาน<br>- ไฟฟ้า                        | ระดับ<br>ความ<br>สำเร็จ | 5                 | 1                | 2  | 3  | 4  | 5   |  |
| 9. การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ<br>(การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ)                 | ระดับ<br>ความ<br>สำเร็จ | 5                 | 1                | 2  | 3  | 4  | 5   |  |
| <b>มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร<br/>(น้ำหนัก : ร้อยละ :10)</b>                              |                         | 10                |                  |    |    |    |     |  |
| 10. ร้อยละของเจ้าหน้าที่ผ่านการเรียนรู้ใน<br>ระบบงาน KM   | ร้อยละ                  | 5                 | 60               | 70 | 80 | 90 | 100 | ตามแผนคณะ<br>KM ของกรม<br>สรรพากร<br>กำหนด |
| 11. ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรม<br>อย่างน้อย 2 หลักสูตรและไม่ต่ำกว่า 7 วันทำ<br>การ | ร้อยละ                  | 5                 | 60               | 70 | 80 | 90 | 100 |  |

**ประวัติผู้วิจัย**

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>ชื่อ</b>             | นายสุทิตย์ ฐักิจ   |
| <b>วัน เดือน ปีเกิด</b> | 18 กุมภาพันธ์ 2522   |
| <b>ประวัติการศึกษา</b>  | สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏลำปาง<br>ปีการศึกษา 2544 |
| <b>สถานที่ทำงาน</b>     | สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัด<br>เชียงใหม่    |
| <b>ตำแหน่ง</b>          | นักวิชาการสรรพากร ระดับชำนาญการ  |