

คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

นางวารภรณ์ สกุลวัฒนา

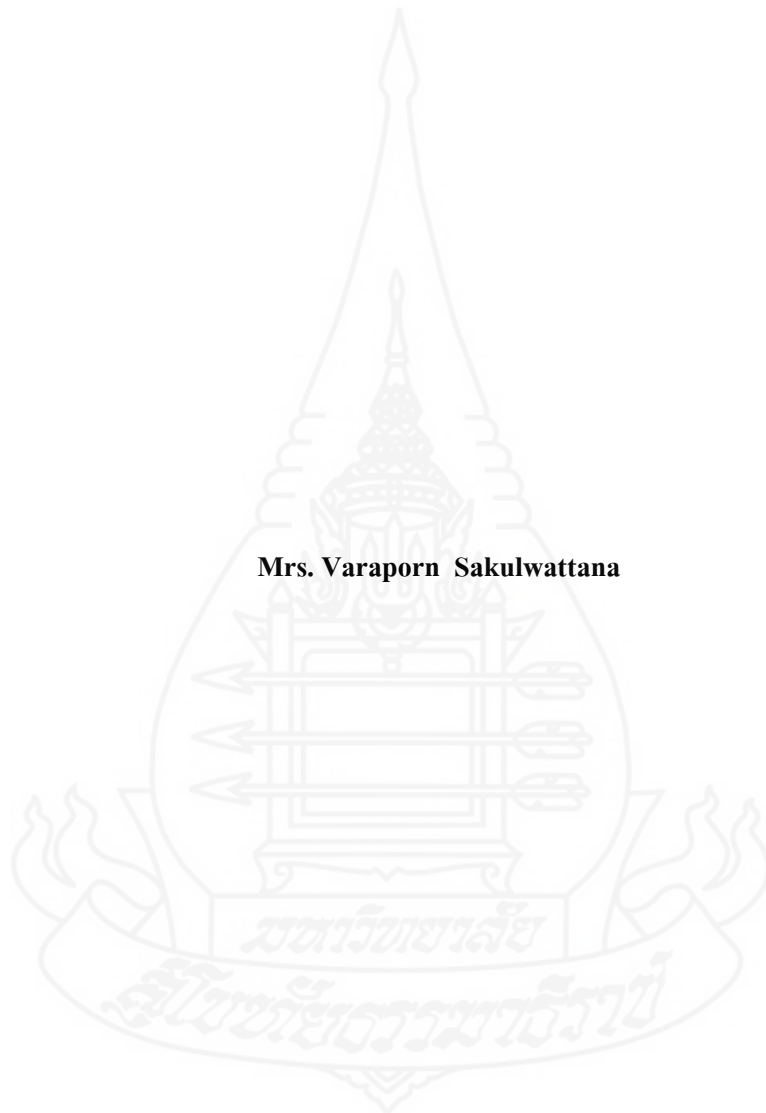


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2561

**Service Quality of Personal Income Tax Collection of Surin Area Revenue Office**

**Mrs. Varaporn Sakulwattana**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2018

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์
ชื่อและนามสกุล	นางวราภรณ์ สกุลวัฒนา
แขนงวิชา	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2562

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษา** คั่นคว่ำอิสระ คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

**ผู้ศึกษา** นางวราภรณ์ สกุลวัฒนา **รหัสนักศึกษา** 2603002805 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ ดร.เสนาห์ จุ้ยโต **ปีการศึกษา** 2561

### บทคัดย่อ

การศึกษาคั่นคว่ำอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ (2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

การศึกษาคั่นคว่ำครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั่นคว่ำนี้ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จำนวน 96,073 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้สูตรของทาจโร ยามาเน่ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาคและด้านความประหยัด มีระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความถูกต้อง ด้านความรวดเร็ว ด้านความสะดวก และด้านความทันสมัย มีระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อยู่ในระดับมาก (2) ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ มี 3 ประการ ได้แก่ 1) ควรลดขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้สามารถคืนได้อย่างรวดเร็ว โดยให้เชื่อมข้อมูลระหว่างส่วนราชการและเอกชนมากขึ้น 2) ควรจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อการให้บริการผู้เสียภาษี และ 3) ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงกำหนดการชำระภาษีในแต่ละปีอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อช่วยให้ผู้เสียภาษีไม่ต้องเสียค่าปรับและเงินเพิ่มจากการยื่นแบบฯ เกินกำหนดเวลา

**คำสำคัญ** คุณภาพ การให้บริการจัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์



**Independent Study title:** Service Quality of Personal Income Tax Collection of Surin Area Revenue Office

**Author:** Mrs.Varaporn Sakulwattana ; **ID:** 2603002805;

**Degree:** Master of Public Administration;

**Independent Study advisor:** Dr. Saneh Juito, Associate Professor;

**Academic year:** 2018

### **Abstract**

The objectives of this study were to: (1) study the level of service quality of personal income tax collection, (2) compare the level of service quality of the personal income tax collection by personal factors and (3) propose guidelines for improving the level of service quality of personal income tax collection of Surin Area Revenue Office.

This study was a quantitative research. The population of this study was 96,073 taxpayer who paid personal income tax of Surin Area Revenue Office. 400 samples were determined by using Taro Yamane formula and selected by accidental sampling method. The tool for data collection was the questionnaire. Data were analyzed by applying frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and One-way ANOVA analysis.

The results of the study revealed that: (1) the overall of the service quality level of personal income tax collection was at high level. Considering each aspect, equality and economy had the highest level of service quality. In addition, accuracy, rapidity, convenience and modernity had the service quality at high level (2) Different gender, age, status, education level, occupation and income had different opinions toward the service quality level of the personal income tax collection with statistical significance at .05, And (3) There were 3 guidelines for improving the level of service quality of personal income tax collection of Surin Area Revenue Office as followed; 1) Reducing the document checking processes of the personal income tax refund by linkage data between public and private sector in order to be able to return tax refund rapidly 2) Providing enough parking space for taxpayer and 3) Providing public relations regards to tax payment schedule each year continuously and regularly in order to assist taxpayers to avoid paying fine and surcharge due to an overdue personal income tax filing.

**Keywords:** Service Quality, Personal Tax income collection, Surin Area Revenue Office

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จาก รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต อาจารย์ที่ปรึกษา และรองศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้ข้อคิด ชี้แนะแนวทางอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ด้วยความอดทนและเอาใจใส่เป็นอย่างดียิ่งตลอดการศึกษา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย อาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และนางอรวรรณ เรียบร้อย นิตกรชำนาญการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่เพื่อนร่วมงาน นางสาวเสาวภาคย์ มิณฺฑิต ที่ให้ความช่วยเหลืออนุเคราะห์ด้าน โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป รวมทั้งสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ และกรมสรรพากร ที่เป็นแหล่งความรู้ทางการศึกษาหาข้อมูลให้ความช่วยเหลืออนุเคราะห์ในการอนุญาตให้ค้นหาข้อมูลของหน่วยงานได้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในฉบับนี้ และขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตร์ มสธ. รุ่น 14 ศูนย์อุบลราชธานี ที่ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการแจ้งข่าวสาร ให้คำปรึกษาและเป็นกำลังใจตลอดระยะเวลาของการจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้

ขออุทิศกราบขอบพระคุณบิดาที่ล่วงลับไปแล้วด้วยระลึกในพระคุณอย่างหาที่เปรียบมิได้ และขอกราบขอบพระคุณมารดา ที่ยังอยู่เป็นร่มโพธิ์ร่มไทรให้ลูกมีความอดสาหะบากบั่นจนสำเร็จการศึกษา นายบรรยง สกกุลวัฒนา และบุคคลในครอบครัว ที่ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการศึกษาโดยตลอดมา เป็นกำลังใจและช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป ผลดีในงานวิจัยฉบับนี้ขออุทิศให้แก่คุณงามความดีของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งที่เป็นผู้เขียนตำรา หนังสือ หรือบทความที่นำมาใช้อ้างอิง และผู้มีส่วนในการช่วยให้การศึกษา สำเร็จลุล่วง ส่วนข้อผิดพลาดและข้อบกพร่องในงานการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรับผิดชอบในความผิดพลาดนี้ และขอน้อมรับข้อผิดพลาดแต่เพียงผู้เดียว จึงขออภัยมา ณ ที่นี้

วราภรณ์ สกกุลวัฒนา

สิงหาคม 2562

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	๗
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	4
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	5
สมมติฐานการศึกษา.....	6
ขอบเขตของการศึกษา.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	11
ทฤษฎีคุณภาพการบริการ.....	12
ทฤษฎีคุณภาพบริการภาครัฐ.....	29
คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ และการจัดเก็บภาษีอากร.....	46
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	83
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	92
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	93
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	94
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	96
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	97
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	97

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	99
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	100
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์.....	104
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยรวมและรายด้าน.....	113
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จากคำถามปลายเปิด นำเสนอผลแบบตาราง โดยการแจกแจงค่าความถี่.....	146
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	148
สรุปผลการศึกษา.....	148
อภิปรายผลการศึกษา.....	161
ข้อเสนอแนะการศึกษา.....	166
บรรณานุกรม.....	168
ภาคผนวก.....	173
ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	174
ข เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	184
ค ค่าความเชื่อมั่น.....	192
ประวัติผู้ศึกษา.....	196

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถาม.....	100
ตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพ การให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากร พื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวม และรายด้าน.....	104
ตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพ การให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากร พื้นที่สุรินทร์ รายด้าน และรายข้อ.....	105
ตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพ การให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากร พื้นที่สุรินทร์ รายด้าน และรายข้อ.....	106
ตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพ การให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากร พื้นที่สุรินทร์ รายด้าน และรายข้อ.....	109
ตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพ การให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากร พื้นที่สุรินทร์ รายด้าน และรายข้อ.....	110
ตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพ การให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากร พื้นที่สุรินทร์ รายด้าน และรายข้อ.....	111
ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพ การให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากร พื้นที่สุรินทร์ รายด้าน และรายข้อ.....	112
ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง.....	113

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	114
ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	116
ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบคุณภาพให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความประหยัด จำแนกตามอายุ.....	116
ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามอายุ.....	117
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความถูกต้อง.....	118
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ.....	118
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	120
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมและเป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	122
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความทันสมัย จำแนกตามระดับการศึกษา.....	123

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา.....	124
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความประหยัด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	125
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามระดับการศึกษา.....	126
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความถูกต้อง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	127
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา.....	128
ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามอาชีพ.....	129
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ จำแนกตามอาชีพ.....	131
ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความทันสมัย จำแนกตามอาชีพ.....	132
ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความสะดวก จำแนกตามอาชีพ.....	133



สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความประหยัด จำแนกตามอาชีพ .....	134
ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามอาชีพ.....	135
ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความถูกต้อง จำแนกตามอาชีพ.....	136
ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอาชีพ.....	137
ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	138
ตารางที่ 4.33 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	139
ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความทันสมัย จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน.....	140
ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความประหยัด จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน.....	141
ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความรวดเร็ว จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน .....	142



## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.37 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความถูกต้อง จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน.....	144
ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความเสมอภาค จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	145
ตารางที่ 4.39 ค่าความถี่แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์.....	146



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดในการศึกษา..... 5
ภาพที่ 2.1	แสดงมิติคุณภาพการบริการที่ถูกปรับปรุงทั้ง 5 มิติ (เดิม) - (ใหม่)..... 26
ภาพที่ 2.2	แสดงระบบการให้บริการภาครัฐ..... 30
ภาพที่ 2.3	แสดงแนวทางการดำเนินการให้บริการภาครัฐ..... 38
ภาพที่ 2.4	แสดงผลการจัดเก็บรายได้ภาษี ของกรมสรรพากร แยกตามประเภทภาษี ปี 2557-2561..... 57
ภาพที่ 2.5	แสดงรางวัลเกียรติยศที่กรมสรรพากรได้รับจากการให้บริการจัดเก็บภาษีอากร..... 60
ภาพที่ 2.6	แสดงผลการจัดเก็บรายได้ภาษี ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ แยกตามประเภทภาษีอากรในปีงบประมาณ 2557-2561..... 62
ภาพที่ 2.7	โครงสร้างสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์..... 64



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และมีกระแสการนำเอาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการของภาครัฐ ทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนบทบาทการทำงานและการให้บริการของแต่ละองค์การ รวมถึงการบริหารจัดการภาครัฐให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-2550) กำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานของภาครัฐ เพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งเป็นหลักการบริหารราชการที่ได้รับการตราขึ้นเป็นกฎหมาย ดังที่ปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมทั้งทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ทำให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ โดยการบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมายหรือ นโยบายที่กำหนดไว้ตามหลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (NPM) โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง คือ การทำงานราชการที่ต้องยึดความต้องการของประชาชนมาก่อนเสมอ การให้บริการของรัฐต้องมุ่งตอบสนองปัญหาความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งไม่ใช่มุ่งอำนวยความสะดวกของผู้ให้บริการ

กรมสรรพากร ได้นำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการในการจัดเก็บภาษีให้มีคุณภาพด้วยความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เป็นการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งได้แสดงผลการเปรียบเทียบการจัดเก็บภาษีอากรทุกประเภทภาษี จำนวน 3 ปีงบประมาณ ไว้ดังนี้

ในปีงบประมาณ 2559 กรมสรรพากร จัดเก็บภาษีอากรทุกประเภทภาษีได้เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 1,757,984.470 ล้านบาท จัดเก็บภาษีอากรได้เพิ่มขึ้นจากปีก่อนคิดเป็นร้อยละ 1.65 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ 2559 กรมสรรพากร มีคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีอากรทุกประเภทภาษีตามผลการจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปในเชิงบวก

ในปีงบประมาณ 2560 กรมสรรพากร จัดเก็บภาษีอากรทุกประเภทภาษีได้เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 1,792,509.471 ล้านบาท จัดเก็บภาษีอากรได้เพิ่มขึ้นจากปีก่อนคิดเป็นร้อยละ 1.96 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ 2560 กรมสรรพากร มีคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีอากรทุกประเภทภาษีตามผลการจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปในเชิงบวก

ในปีงบประมาณ 2561 กรมสรรพากร จัดเก็บภาษีอากรทุกประเภทภาษีได้เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 1,915,456.319 ล้านบาท จัดเก็บภาษีอากรได้เพิ่มขึ้นจากปีก่อนคิดเป็นร้อยละ 6.86 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ 2561 กรมสรรพากร มีคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีอากรทุกประเภทภาษีตามผลการจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปในเชิงบวก

ตาม ปชส.9/2561 เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2561 กรมสรรพากรได้ประกาศยกระดับการจัดเก็บภาษีอากรและการให้บริการประชาชนให้มีความทันสมัย รวดเร็ว และเป็นธรรม โดยยุทธศาสตร์ D<sup>2</sup>RIVE ด้วยการเชื่อมโยงฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ของผู้เสียภาษีผ่านระบบดิจิทัล รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนผู้เสียภาษีอย่างรวดเร็ว การปรับเปลี่ยนกระบวนการเพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล โดยจะเน้นที่การปรับปรุงบริการของกรมสรรพากรที่ยึดผู้เสียภาษีเป็นศูนย์กลาง และสอดคล้องกับพลวัตของเทคโนโลยี (Taxpayer - Centric Solutions) เช่น การยื่นแบบ ภ.ง.ด.91 ผ่าน RD Smart Tax Application บนอุปกรณ์ Smartphone และ Tablet การพัฒนาระบบบริจาคทางอิเล็กทรอนิกส์ (e - Donation) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริจาคสามารถใช้สิทธิลดหย่อนภาษีได้โดยไม่ต้องนำหลักฐานการบริจาคมาแสดงแก่กรมสรรพากร และการเชื่อมโยงกับหน่วยงานเจ้าของข้อมูลลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่าง ๆ ผ่านระบบโปรแกรมซอฟต์แวร์ออนไลน์ (Open API) เพื่อลดภาระในการจัดเก็บและนำส่งเอกสารของผู้เสียภาษีให้กับกรมสรรพากร นอกจากนี้กรมสรรพากรได้พัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถ Upload เอกสาร ที่ใช้ประกอบการขอคืนภาษีได้เพื่อลดภาระ ในการจัดเก็บเอกสาร และนำส่งเอกสารให้กรมสรรพากร ในการชำระภาษี ถ้ามีการยื่นภาษีออนไลน์ผ่านระบบ e-Filing สามารถชำระด้วยบัตรเครดิต บัตรเดบิต e-Payment และ ATM on Internet ได้ทันที เป็นต้น

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ เป็นองค์กรที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพากร สังกัดกระทรวงการคลัง เป็นหน่วยให้บริการจัดเก็บภาษีอากรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 9 ซึ่งสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ มีเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ จำนวน 12 หน่วยจัดเก็บ ได้แก่ 1) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสุรินทร์ 2) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาปราสาท 3) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอำเภอทาบเชิง 4) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอำเภอสังขะ 5) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาลำดวน 6) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาศีขรภูมิ 7) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำโรงทาบ 8) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขารัตนบุรี 9) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสนม 10) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่าตูม 11) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจอมพระ และ 12) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชุมพลบุรี โดยภารกิจหลัก มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผนปฏิบัติการและประเมินการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้ เป็นไปตามนโยบาย แผนงานและเป้าหมายของกรมสรรพากร รวมทั้งกำกับดูแลผู้เสียภาษีอากรเป็น รายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ ตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง ดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษีอากร ตอบข้อหารือทางภาษีอากร ตลอดจนกำกับดูแลติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ซึ่งได้ แสดงผลการเปรียบเทียบการจัดเก็บภาษีอากรทุกประเภทภาษี จำนวน 3 ปีงบประมาณ ไว้ดังนี้

ในปีงบประมาณ 2559 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จัดเก็บภาษีอากรทุกประเภท ภาษีได้เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 1,798.228 ล้านบาท จัดเก็บภาษีอากรได้เพิ่มขึ้นจากปีก่อน คิดเป็นร้อยละ 15.72 แสดงว่าในปีงบประมาณ 2559 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ มีคุณภาพการให้บริการ จัดเก็บภาษีอากรทุกประเภทภาษีตามผลการจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปในเชิงบวก

ในปีงบประมาณ 2560 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จัดเก็บภาษีอากรทุกประเภท ภาษีได้เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 1,548.024 ล้านบาท จัดเก็บภาษีอากรได้ต่ำกว่าจากปีก่อน คิดเป็นร้อยละ 13.91 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ 2560 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ มีคุณภาพการ ให้บริการจัดเก็บภาษีอากรทุกประเภทภาษีตามผลการจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปในเชิงลบ

ในปีงบประมาณ 2561 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จัดเก็บภาษีอากรทุกประเภท ภาษีได้เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 1,569.445 ล้านบาท จัดเก็บภาษีอากรได้เพิ่มขึ้นจากปีก่อน คิดเป็นร้อยละ 1.38 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ 2561 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ มีคุณภาพ การให้บริการจัดเก็บภาษีอากรทุกประเภทภาษีตามผลการจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปในเชิงบวก

จากผลการจัดเก็บภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ดำเนินงานตาม กรอบการบริหารกิจการของรัฐบาล เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้เสียภาษีทราบถึง วัตถุประสงค์ และหลักการบริการจัดเก็บภาษีในปัจจุบัน ซึ่งตรงกับคำขวัญของกรมสรรพากรที่ว่า

“เสียภาษีให้ถูกต้องวันนี้ ไม่มีภาษีย้อนหลัง” แต่เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่มีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว ประกอบกับหลักการให้บริการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรให้เป็นไปตามระบบการพัฒนาคุณภาพ การบริการภาครัฐ ที่ได้นำมาประยุกต์ใช้นั้น สวนทางกับรัฐบาลที่มีนโยบายต้องการให้มีการลดหย่อนภาษีให้ประชาชนเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้เกิดปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี ไม่ได้ตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนั้นหากไม่ได้รับการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการให้บริการจัดเก็บภาษีให้มีคุณภาพที่เหมาะสม ก็ย่อมจะส่งผลกระทบต่อนโยบายการบริหาร ประเทศ ในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการจัดบริการและสวัสดิการสังคม การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และไม่สามารถตอบสนองภาระรายจ่ายของรัฐบาลที่นำมาใช้จ่ายในภารกิจ หรือกิจการต่าง ๆ ของรัฐเพื่อประโยชน์ของประเทศชาติในอนาคตได้ต่อไป

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติความคิดเห็น ของผู้เสียภาษีต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สุรินทร์ เพื่อพัฒนาแนวทางระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีแก่ประชาชนผู้เสีย ภาษีด้วยความทันสมัย ความสะดวก ความประหยัด ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเสมอภาค และการ ให้บริการโดยมีผู้เสียภาษีเป็นศูนย์กลาง เพื่อยกระดับการให้บริการทางภาษี ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สุรินทร์ เป็นสรรพากรยุคใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการที่จะนำไป ปรับปรุงการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ให้มี คุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และพัฒนาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่อื่น ๆ ส่งผลต่อเสถียรภาพความก้าวหน้าการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การจัดบริการ และสวัสดิการสังคมตามภาระรายจ่ายหรือกิจการต่าง ๆ ของรัฐเพื่อประโยชน์ของประเทศต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ในการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สุรินทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

### 3. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้  
บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ไว้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา



#### 4. สมมติฐานการศึกษา

จากการวิจัยและผลการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ทำให้ได้สมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี สถานภาพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



## 5. ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยแต่ละด้าน ดังนี้

### 5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**5.1.1 ประชากร** คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ในเขตท้องที่จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 96,073 คน (อ้างอิงจากระบบบัญชี TCL ผลการจัดเก็บภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์, 2562)

**5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง** ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ในเขตท้องที่จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 400 คน โดยวิธีคำนวณสูตรของ ทาโร ยามาเน่ Taro Yamane. 1973)

### 5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

#### 5.2.1 ตัวแปรที่ใช้วิจัย

1) ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

2) ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความทันสมัย 2) ด้านความสะดวก 3) ด้านความประหยัด 4) ด้านความรวดเร็ว 5) ด้านความถูกต้อง 6) ด้านความเสมอภาค

### 5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่การวิจัย

พื้นที่การวิจัย คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ในเขตท้องที่จังหวัดสุรินทร์ จากหน่วยจัดเก็บ จำนวน 12 พื้นที่สาขา

**5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา** ระยะเวลาที่จะดำเนินการวิจัยครั้งนี้ กำหนดภายในเดือน เมษายน – กรกฎาคม 2562 จำนวน 4 เดือน

## 6. นิชยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังต่อไปนี้

**6.1 คุณภาพ (Quality)** หมายถึง บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีมาตรฐานสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการได้อย่างทั่วถึง เช่น ความทันสมัย ความสะดวก ความประหยัด ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความเสมอภาค ที่ได้รับบริการ

**6.2 การให้บริการ (Service)** หมายถึง บริการให้คำแนะนำ ปรีกษา การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ด้านการบริการจัดเก็บภาษีอากร ด้วยบริการที่มีความทันสมัย ความสะดวก ความประหยัด ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความเสมอภาค เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในการมาใช้บริการติดต่อชำระภาษีมีความประทับใจ พึงพอใจ สมครใจในการเสียภาษีอย่างถูกต้องด้วยความเต็มใจ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีกับองค์การสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้

**6.2.1 ด้านความทันสมัย (Modernization)** หมายถึง การบริการอย่างก้าวหน้า มีการพัฒนาวิธีการในการให้บริการ บริการวิธีการทำงานให้มีความทันสมัย มีคุณภาพ มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ปรับใช้เพื่อให้ทันสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดคุณภาพในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น บุคลากรมีความสุข ประชาชนมีความพึงพอใจ และประทับใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถ Upload เอกสาร ที่ใช้ประกอบการขอคืนภาษี การชำระภาษีเพื่อลดภาระในการจัดเก็บเอกสาร และนำส่งเอกสารให้กับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

**6.2.2 ด้านความสะดวก (Convenience)** หมายถึง บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ใช้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป เช่น การให้บริการอย่างเพียงพอ มีการจัดสถานที่ไว้บริการ เจ้าหน้าที่ วัสดุ อุปกรณ์ สำหรับใช้ในการบริการ สื่อสิ่งพิมพ์ น้ำดื่ม ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

**6.2.3 ด้านความประหยัด (Frugality)** หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ เช่น แนวทางที่ดีที่สุดในการวางแผนใช้สิทธิประโยชน์ด้านภาษี ต่าง ๆ เพื่อลดภาระเสียภาษีน้อยที่สุดของผู้เสียภาษี และเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำที่สุดของกรมสรรพากร เช่น บริการผ่านแอปพลิเคชันเดียวบนอุปกรณ์ส่วนตัวในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการเดินทาง

ติดต่อหน่วยบริการเสียภาษีได้เป็นอย่างดี ประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งภาครัฐและผู้เสียภาษี ทำให้บริการได้ทั่วถึงและเป็นธรรมชาติให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

**6.2.4 ด้านความเร็ว (Speed)** หมายถึง การให้บริการอย่างทันเวลา ให้บริการทันทีทันใดตามต้องการของผู้ใช้บริการ ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในบริการ และความต้องการของประชาชนในการบริการนั้น ๆ เช่น การให้บริการอย่างทันเวลา ให้บริการทันทีทันใดตามต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการอย่างรวดเร็ว และการให้บริการได้เบ็ดเสร็จในจุดเดียว

**6.2.5 ด้านความถูกต้อง (Accuracy)** หมายถึง การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ความรู้ คำแนะนำและคำปรึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบริการจัดเก็บภาษีอากรแก่ผู้เสียภาษีที่มารับบริการ เช่น การให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความรู้คำแนะนำและคำปรึกษาด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ใครมีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการ การให้บริการความรู้ด้านการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ต มีขั้นตอนการยื่นแบบบอกไว้ชัดเจน และหากไม่เสียภาษีจะมีบทลงโทษอย่างไรตามกฎหมาย

**6.2.6 ด้านความเสมอภาค (Equality)** หมายถึง การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใด กลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน ได้แก่ การปรับปรุงอัตราภาษี การหักค่าลดหย่อน ค่าใช้จ่ายให้เหมาะสมกับสภาวะการณปัจจุบัน การออกมาตรการภาษีเพื่อตอบสนองความต้องการทางเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี เช่น การยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีอย่างครบถ้วนทั่วถึงเป็นธรรมชาติ

**6.3 ภาษี (Tax)** หมายถึง ประเภทภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สุรินทร์ มีหน้าที่จัดเก็บตามกฎหมาย

**6.4 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (Individual income tax)** หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไปหรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯ เสียภาษีตอนครึ่งปี สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณีกฎหมายกำหนดให้ ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วน เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย

**6.5 ผู้มีหน้าที่เสียภาษี** หมายถึง ประชาชนผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91) ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์

**6.6 สถานที่ให้บริการ** หมายถึง สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด จำนวน 12 หน่วยจัดเก็บ ที่มีสถานที่ให้บริการ มีความสะดวก มีมุมบริการประชาสัมพันธ์ บริการให้คำแนะนำและกรอกแบบแสดงรายการและคำขอ มุมพักคอยรอรับบริการ มุมให้ความรู้และข่าวสารภาษี รวมทั้งการสนทนาทางโทรศัพท์

## **7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

7.1 เป็นแนวทางในการยกระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

7.2 เป็นแนวทางในการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และสร้างทัศนคติที่ดีในการสมัครใจเสียภาษี ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

7.3 นำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. ทฤษฎีคุณภาพการบริการ
  - 1.1 บริการ
  - 1.2 คุณภาพ
  - 1.3 คุณภาพบริการ
  - 1.4 ทฤษฎีคุณภาพการบริการ
2. ทฤษฎีคุณภาพการบริการภาครัฐ
  - 2.1 การบริการภาครัฐ
  - 2.2 คุณภาพบริการภาครัฐ
  - 2.3 ทฤษฎีคุณภาพบริการภาครัฐ
3. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์และการจัดเก็บภาษีอากร
  - 3.1 การบริการของกรมสรรพากร
  - 3.2 การบริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
  - 3.3 คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
    - 3.3.1 ด้านความทันสมัย
    - 3.3.2 ด้านความสะดวก
    - 3.3.3 ด้านความประหยัด
    - 3.3.4 ด้านความรวดเร็ว
    - 3.3.5 ด้านความถูกต้อง
    - 3.3.6 ด้านความเสมอภาค
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 1. ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

1.1 บริการ (Service) คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับประโยชน์ สุขภาพ และความสะดวกสบายจากผลของการกระทำนั้น มีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถจับต้องหรือครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบ มีความสะดวกรวดเร็ว ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งมีหลักการให้บริการ ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคนปราศจากอคติ ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป (กุลธน ฌนาพงศ์ธร, อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557, น. 9)

### ความหมายของบริการ

ความหมายของบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2554, ออนไลน์) ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวก ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เป็นไปด้วยความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

คอตเลอร์ (Kotler, 1994, p.464) ได้ให้นิยามของคำว่าบริการว่า บริการ(Service) เป็นกิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง กิจกรรมดังกล่าวไม่มีตัวตน และไม่มีใครเป็นเจ้าของ ซึ่งในการผลิตบริการนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้

กรอนรูส (Gronroos, 1990, p.27) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง กิจกรรมหรือลำดับของกิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ และเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีทรัพยากรหรือสินค้าเป็นตัวกลางเพื่อแก้ปัญหาความต้องการของผู้รับบริการ

ศิริพร ดันติพลวินัย (2538, น. 59), (อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557 น.10) กล่าวว่า บริการเป็นงานที่เราทำเพื่อผู้อื่นทำแล้วผู้อื่นได้รับประโยชน์และผู้กระทำต้องมีความสุขในงานนั้นด้วย

สุขุม นวลสกุล (2538, น.10) กล่าวว่า คำว่าบริการ หมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นเกิดความสุข ความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีความสุขที่ตัวเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคือการบริการ งานที่เราทำจะเป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริง ๆ นั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้นั้นมาให้บริการเขาได้ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจ หรือองค์กร ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพหรือสินค้าที่มี



คุณภาพเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้ งานบริการคือการทำให้ประทับใจ (Customer's satisfaction) ลูกค้าทุกคนมีความแตกต่างกันไป ดังนั้นเราต้องบริการที่ดีที่เขาพอใจจึงจะเป็นงานที่มีคุณภาพ

มณูญ ศิริวรรณ (2542:12-13, อ้างถึงใน วาริ โทนหงสา, 2555) ได้ให้ความหมายของคำว่า SERVICES ดังนี้

S – Smiling & Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า

E – Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

R – Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V – Voluntaries Manner คือ ความสมัครใจและเต็มใจที่จะบริการ

I – Image Enhancing คือ การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร

C – Courtesy คือ การมีกริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E – Enthusiasm คือ มีความกระฉับกระเฉงและการกระตือรือร้นที่จะให้บริการให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

นอกจากนี้ Service ยังมีความหมายอื่น ๆ ด้วย เช่น Satisfaction คือ การสร้างความพึงพอใจ Expectation คือ เป็นไปตามความคิดหวัง Reliability คือ เชื่อมั่นได้ Value คือ สิ่งที่ทำนั้นมีประโยชน์ Information คือ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง Competence คือ บริการอย่างสามารถเชี่ยวชาญ และ Electronics คือ การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

สรุปได้ว่า บริการ หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแสดงออกถึงความเชื่อมั่นให้ความนับถือและให้เกียรติ กริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาดี อ่อนน้อมถ่อมตน กระตือรือร้นที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เสียหาย บริการที่ทันสมัย สะดวก ประหยัด รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรมชาติ และมีความโปร่งใส

แจ่มจันทร์ ณ กาพสินธุ์ (2542 : 18,อ้างถึงใน วาริ โทนหงสา,2555) ได้อธิบายส่วนประกอบของการบริการ ได้แก่

1. กลุ่มที่มีผลก่อนการรับบริการ (Pre-Service Factors) มีดังนี้

1.1 ภาพพจน์ กิตติศักดิ์ ชื่อเสียงของบริษัท

1.3 ความเชื่อถือ ไว้วางใจของบริษัท

1.3 ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ

- 1.4 ความแปลกใหม่ของบริการ
2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During-Service) มีดังนี้
  - 2.1 ความเหมาะสม สะดวก สบาย ขณะใช้บริการ
  - 2.2 ความถูกต้องแม่นยำในรายขั้นตอนการบริการ
  - 2.3 กริยามารยาทที่ดึงดูดใจของผู้ให้บริการ
  - 2.4 ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ
  - 2.5 ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ
  - 2.6 ความเดินเลื่อของผู้ให้บริการ
  - 2.7 ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการ
3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post-Service Factors) มีดังนี้
  - 3.1 ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ
  - 3.2 ความคงสมบูรณ์ครบถ้วนของการบริการ
  - 3.3 ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ
  - 3.4 การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า
  - 3.5 ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น

**สรุป** ส่วนประกอบการบริการ มีกระบวนการบริการ 3 กลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มที่มีผลก่อนการรับบริการ กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการและกลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว

#### **ความสำคัญของบริการ**

การบริการเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการ ทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอซึ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้าการขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดีธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั่วทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่จะต้องทำอย่างยั่งยืนที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียความน่าเชื่อถือ เสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป



กระทรวงสาธารณสุข (2546 : 34),(อ้างถึงใน วาริ โทนหงสา, 2555, น. 9-10) กล่าวถึง ความสำคัญของงานบริการไว้ว่างานบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งการพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ

การพัฒนาคุณภาพของงานบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ในการพิจารณาความสำคัญของงานบริการ อาจพิจารณาได้ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านผลที่ได้จากการบริการดี และด้านผลเสียที่ได้จากการบริการไม่ดี

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการ มีทัศนคติที่ดีขึ้น ได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความยินยอมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

งานบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติไม่ดีต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงาน งานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ แสดงออกได้ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการ
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานและไม่กลับมาใช้บริการอีก
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการ
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

**กล่าวโดยสรุป** ความสำคัญของการบริการ เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เพราะการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นซึ่งบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีขึ้น ได้แก่ ความคิด ความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ

### ลักษณะบริการ

บริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ ไม่มีตัวตน มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ คุณภาพไม่แน่นอน เพราะขึ้นอยู่กับตัวผู้รับบริการ แบ่งแยกผู้รับบริการออกจากบริการไม่ได้ และเก็บรักษาไม่ได้ เพราะไม่มีตัวตน (Kotler, 1994, p. 464, อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, น. 10)

ลักษณะของการบริการ มีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจกรรมต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับ ผู้มาติดต่อ

1.2 บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารการ โฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่น ให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา หรือบริการไม่ทัน หรือไม่มีลูกค้าเลย

พาราสุรามาน (Parasuraman et al., 1990, (อ้างอิงใน หอสมุดออนไลน์, ม.ธรรมศาสตร์, p.13) ได้ให้นิยามลักษณะเฉพาะของการบริการซึ่ง แตกต่างจากสินค้าอื่น ๆ ไว้ 4 ประการ ได้แก่

1. การบริการจับต้องไม่ได้ (Intangible) หมายความว่า โดยปกติก่อนที่จะซื้อสินค้า เราสามารถตรวจสอบหรือจะเป็นสินค้าได้หลายวิธี เช่น การหยิบของขึ้นมาพิจารณาถึง รูปลักษณะ ขนาด หรือแม้แต่สินค้าประเภทบริโภคก็มีตัวอย่างที่ชิมได้ แต่การซื้อบริการจะทดสอบ หรือประเมินคุณค่าการบริการที่เราซื้อในแบบเดียวกันกับที่ซื้อสินค้าทั่วไปไม่ได้ เพราะจะต้องเข้ารับบริการเพื่อให้มีประสบการณ์ตรงกับบริการนั้นจึงจะสามารถประเมินได้ว่าบริการเหล่านั้นดีหรือไม่อย่างไร

2. การบริการมีความหลากหลาย (Varieties) หมายถึง คุณภาพบริการอาจ เปลี่ยนไป เนื่องจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ หรือเวลา และสถานการณ์ในการให้และรับบริการ เนื่องจาก การให้บริการต้องอาศัยปัจจัยมนุษย์ (Human Factor) ถ้าผู้ให้บริการไม่สามารถรักษามาตรฐานในการ ให้บริการตามกำหนดได้หรือพฤติกรรมของผู้รับบริการบางคนก็ก่อความเสียหายต่อธุรกิจบริการ เช่น เสียขี้ใจ จึงทำให้เกิดความสม่ำเสมอ (Consistency) ของการบริการได้ยาก วิธีในการบริการ จึงมีความ หลากหลายในตัวเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันไป

3. การบริการแบ่งแยกไม่ได้ (Inseparable) หมายถึง การดูแล การพูดคุย การเลือก ปฏิบัติของพนักงานและการบริโภคของการบริการจะเกิดขึ้นพร้อมกัน คุณภาพในการบริการมักจะ เกิดขึ้นระหว่างการส่งต่อการบริการ จึงพบทั่วไปในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ

4. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) หมายถึง การผลิตและการส่งมอบบริการเกิดขึ้นพร้อมกัน จึงไม่สามารถผลิตไว้ล่วงหน้าแล้วเก็บรักษาไว้เพื่อส่งมอบ หรือจำหน่ายภายหลังได้เหมือนสินค้า

มอริสัน (Alastair Morrison, 1989, น. 14) ได้กล่าวว่า การบริการก็คือสินค้าอย่าง หนึ่ง (Service as a product) ซึ่งแตกต่างจากสินค้าทั่วไป โดยเขาให้นิยามลักษณะเฉพาะของงาน บริการไว้ 6 ประการ โดย 4 ใน 6 ประการนั้นมีความสอดคล้องกับแนวคิดของพาราสุรามาน (Parasuraman et al., 1990) ข้างต้น ลักษณะเฉพาะอีก 2 ประการตามแนวคิดของมอริสัน ได้แก่

1. ความแตกต่างในด้านการกำหนดค่าใช้จ่าย (Coast Determination) หมายความว่า ในการผลิตสินค้าทั่วไปเราสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทั้งที่เป็นค่าใช้จ่ายคงที่และแปรผันได้ (fixed and variable costs) แต่สำหรับในกรณีของการบริการไม่อาจจะประเมินคุณค่าได้ เช่น ในการ ให้บริการแก่ผู้รับบริการคนหนึ่ง เราอาจจะต้องเสียค่าใช้จ่ายมากกว่าผู้รับบริการอีก คนหนึ่ง ทั้งนี้ เนื่องจากผู้รับบริการคนนั้นต้องการการดูแลเอาใจใส่มากกว่าคนอื่น จึงไม่สามารถ ควบคุมค่าใช้จ่าย ได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมือนอย่างการผลิตสินค้าทั่วไป

2. ความแตกต่างในด้านความสัมพันธ์ของการบริการกับผู้ให้บริการ (Relationship of services to providers) หมายถึง การที่เราไม่สามารถแยกบริการบางอย่างออกจากบุคคลที่เป็นผู้ให้บริการได้ เช่น ภัตตาคารที่มีชื่อเสียงจะมีรายการอาหารที่เป็นเอกลักษณ์ของร้าน โดย เชฟ (Chef) ที่มีชื่อเสียงของร้านจะมีอาหารจานโปรดที่เป็นจุดขายของร้าน หรือภัตตาคารที่มีผู้จัดการร้านที่มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยดี โดดเด่น จะเป็นสัญลักษณ์ของธุรกิจ

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการไม่สามารถจับต้องได้ แต่ต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ เช่น สถานที่ ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ บุคคล พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ วัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณา ต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า สัญลักษณ์ ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้ และราคา การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน

## 1.2 คุณภาพ

### ความหมายคุณภาพ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายคุณภาพไว้ดังนี้

คุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554,ออนไลน์) หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ

Juran (1964, อ้างถึงใน, ลักขมี สารบรรณ,2556) ได้ให้ความหมาย คุณภาพ (Quality)หมายถึง ความเหมาะสมกับการใช้งาน

Crosby (1979) คุณภาพ (Quality) หมายถึง การเป็นไปตามความต้องการ หรือ สอดคล้องกับข้อกำหนด

Deming (1940) กล่าวถึง คุณภาพของการออกแบบและความสอดคล้องในการดำเนินงาน ที่จะนำมาซึ่งความภาคภูมิใจแก่เจ้าของผลงาน

Ishikawa (1985) คุณภาพ (Quality) หมายถึง การประหยัดที่สุด มีประโยชน์ในการใช้งานสูงสุด และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

Feigenbaum , (1961) คุณภาพ (Quality) หมายถึง สิ่งที่ดีที่สุดสำหรับเงื่อนไขด้านการใช้งาน และราคาของลูกค้า

รัฐรักษาไทย,(2552, อ้างถึงใน <http://www.royin.go.th/knowledge>) ได้ให้ความหมาย คุณภาพ (Quality) หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสินค้าหรือบริการนั้นสามารถสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมได้เปรียบคู่แข่ง ลูกค้ามีความพึงพอใจ และยอมจ่ายตามราคาเพื่อซื้อความพอใจนั้น

คุณภาพ หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่นของสิ่งใด ๆ คุณภาพของสิ่งของอาจจะมองที่ลักษณะ ประโยชน์ใช้สอย ความทนทาน ความสวยงาม หรือประสิทธิภาพในการใช้งาน เช่น เราต้องพัฒนาสินค้าของเราให้มีคุณภาพ เพื่อแข่งขันกับสินค้าของผู้อื่นในตลาดโลก สินค้าหัตถกรรมของเรามีคุณภาพ จึงเป็นที่ต้องการ

สรุปได้ว่า คุณภาพตามที่มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย หมายถึง คุณลักษณะต่าง ๆ ทั้งหมดของสินค้าหรือบริการ ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการสนองต่อความต้องการ และเป็นไปตามความต้องการหรือเป็นไปตามที่กำหนดไว้ จนสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้

#### ลักษณะของคุณภาพ

จากการศึกษาความหมายของคุณภาพที่ผู้เชี่ยวชาญกล่าวมา จะเห็นว่า คุณภาพเป็นคำที่มีความหมายเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่เสมอ อย่างไรก็ตาม ใดก็ดี สามารถสรุปความสอดคล้องของความหมายได้ 3 ด้าน คือ การเป็นไปตามมาตรฐานหรือข้อกำหนด การสร้างความพอใจให้ลูกค้า และด้านต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม

อาจจะกล่าวได้ว่าเป็นการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสินค้าหรือบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม ลูกค้ามีความพึงพอใจ ซึ่งมีใช่เรื่องที่เหมาะสมจากสิ่งของที่จับต้องได้ หรือเป็นรูปธรรมเพียงด้านเดียว แต่จะต้องนำปัจจัยอื่นๆ ที่เป็นนามธรรมมาประกอบการพิจารณาด้วย

หากพิจารณาคูสมบัติของคุณภาพสามารถจะแยกออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. คุณภาพของผลิตภัณฑ์ คือ การดำเนินงานอย่างเป็นระบบซึ่งเกี่ยวข้องกับการวางแผนและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์หรือผลิตภัณฑ์มีคุณภาพตามที่กำหนด โดยสามารถพิจารณาคูสมบัติสำคัญได้ 8 ด้าน ได้แก่

- 1) สมรรถนะ
- 2) ลักษณะเฉพาะ
- 3) ความเชื่อถือได้
- 4) ความสอดคล้องตามที่กำหนด

- 5) ความทนทาน
- 6) ความสามารถในการให้บริการ
- 7) ความสวยงาม
- 8) การรับรู้คุณภาพหรือชื่อเสียงของสินค้า

2. คุณภาพของการบริการ คือ ในส่วนของคุณภาพตามลักษณะคุณภาพของการบริการประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญ 9 ด้าน ไว้ดังนี้

- 1) ความเชื่อถือได้
- 2) การตอบสนอง
- 3) ความต้องการ
- 4) ความสามารถการเข้าถึงได้
- 5) ความสุภาพ
- 6) การติดต่อสื่อสาร
- 7) ความน่าเชื่อถือ
- 8) ความปลอดภัย
- 9) ความเข้าใจลูกค้า

การสร้างคุณภาพในเชิงบูรณาการ จะต้องเริ่มต้นจากการกำหนดกลยุทธ์และแผนคุณภาพ ที่สามารถแทรกตัวเข้ากับวิสัยทัศน์ การดำเนินงาน และวัฒนธรรมองค์การอย่างเหมาะสม โดยผู้บริหารเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม โดยที่การกำหนดแผนคุณภาพเชิงกลยุทธ์จะประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ การวิเคราะห์สถานะด้านคุณภาพขององค์การ การกำหนดวิสัยทัศน์คุณภาพ การกำหนดภารกิจวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ด้านคุณภาพ และกำหนดแผนปฏิบัติการด้านคุณภาพ

นอกจากการกำหนดแผนคุณภาพเชิงกลยุทธ์แล้วคุณภาพจำเป็นต้องมีการควบคุมคุณภาพ คือ มีกระบวนการจัดระบบการทำงาน และการปฏิบัติการ เพื่อให้แน่ใจว่าองค์การสามารถดำเนินงาน และบริการที่สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน คือ การกำหนดมาตรฐานคุณภาพ การเตรียมระบบการดำเนินงาน ขั้นตอนการดำเนินการ การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง และการประเมินผลความสำคัญของคุณภาพที่มีต่อธุรกิจหรือองค์การ คือ ด้านชื่อเสียงขององค์การ ด้านกำไรขององค์การ ด้านความไว้วางใจต่อองค์การและด้านชื่อเสียงของประเทศ



### ความสำคัญของคุณภาพ

การแบ่งชนิดของคุณภาพก็คือระดับความเหมาะสม คุณภาพในการใช้งานและรูปร่างลักษณะ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 ชนิด ได้แก่

1. คุณภาพที่บอกกล่าว (Stated quality) หมายถึง คุณภาพที่กำหนดขึ้นระหว่างผู้ซื้อ และผู้ขายระดับคุณภาพ จะถูกกำหนดขึ้นจากการคาดหมายของผู้ซื้อ โดยที่ผู้ผลิตจะทำหน้าที่ผลิตให้เป็นไปตามสัญญา

2. คุณภาพที่แท้จริง (Real quality) หมายถึง คุณภาพที่แท้จริงของผลิตภัณฑ์ ตั้งแต่เริ่มผลิตจนกระทั่งสิ้นค้าหมดอายุ ระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์จะมีคุณภาพสูงเพียงใด ขึ้นอยู่กับการผลิต ที่เริ่มตั้งแต่การออกแบบผลิตภัณฑ์ ตลอดจนกระบวนการผลิตจะต้องทำให้ดีที่สุด

3. คุณภาพที่โฆษณา (Advised quality) หมายถึง คุณลักษณะต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์ที่ถูกกำหนดโดยผู้ผลิตหรือผู้ขาย เพื่ออ้างถึงสรรพคุณ หรือรับประกันคุณภาพให้กับลูกค้าในเชิงการค้า

4. คุณภาพจากประสบการณ์ (Experienced quality) หมายถึง คุณภาพที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ของผู้ใช้สินค้าเอง คุณภาพจะดีหรือไม่ดีอย่างไร ขึ้นอยู่กับผู้ใช้ หากผู้ใช้นำไปใช้ได้ผลดีก็จะบอกว่าสินค้านั้นดี หากไม่ดี ก็จะบอกว่าสินค้านั้นไม่ดี

สรุปได้ว่า คุณภาพ มีองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้เกิดคุณภาพได้ก็คือ คน เครื่องจักร และวัตถุดิบ หากส่วนประกอบทั้ง 3 มีคุณภาพไม่ครบพร้อมและไม่มีความผันแปรก็จะทำให้กระบวนการต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ ดังนั้นการควบคุมความผันแปรด้วยการเลือกบุคคลที่มีคุณภาพมีทักษะความรู้ เครื่องจักรทันสมัย และวัตถุดิบที่นำมาใช้นั้นดี ก็จะส่งผลถึงการมีคุณภาพด้วย

### 1.3 คุณภาพการบริการ

#### ความสำคัญคุณภาพบริการ

Garvin , (1987) , (อ้างใน ดร.พิศุทธิ์ พงษ์ชัยพฤกษ์, 2554) ได้จำแนกนิยามความหมายของคุณภาพออกเป็นแปดแง่มุมที่แตกต่างกันดังนี้

1. คุณภาพในแง่ของประสิทธิภาพการทำงาน (performance) บ่อยครั้งที่ลูกค้ามองว่าคุณภาพของผลิตภัณฑ์ในแง่ของประสิทธิภาพการทำงาน เช่น การเลือกซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ เรามักเลือกซื้อเครื่องที่ทำการประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว หรือมีความจุในหน่วยความจำที่มากกว่าอีกเครื่องหนึ่ง

2. คุณภาพในแง่ของความน่าเชื่อถือ (reliability) ลูกค้าบางคนเลือกรถยนต์ยี่ห้อที่มีประวัติในเรื่องความน่าเชื่อถือ ไม่ต้องซ่อมบ่อยในศูนย์บ่อย ๆ ถ้าผลิตภัณฑ์เมื่อใช้ไปแล้วมักจะเสีย และต้องซ่อมบ่อย ๆ เราจะระบุผลิตภัณฑ์นั้นว่าไม่มีความน่าเชื่อถือ (unreliability)

3. คุณภาพในแง่ของความทนทาน (duration) หมายถึง การมีอายุการใช้งานของสินค้าที่ยาวนาน เช่น ลูกค้าบางคนจะเลือกซื้อหลอดไฟยี่ห้อที่มีอายุการใช้งานยาวนานกว่ายี่ห้ออื่น

4. คุณภาพในแง่ของการให้บริการ (serviceability) บริษัท โตโยต้า เป็นตัวอย่างที่ดีมากในการให้บริการหลังการขายรถโตโยต้า มีศูนย์ซ่อมบำรุงกระจายทั่วประเทศ อะไหล่มีราคาที่ถูกลงกว่ายี่ห้ออื่น ๆ จะเห็นได้ว่ายอดขายของโตโยต้า มาเป็นอันดับหนึ่งในหลาย ๆ ประเทศติดต่อกัน

5. คุณภาพในแง่ของความสวยงามดึงดูดใจ (aesthetics) เราปฏิเสธไม่ได้ว่าในบางครั้งเราก็เลือกซื้อผลิตภัณฑ์เพราะรูปลักษณ์ที่ดึงดูดตาดึงดูดใจของผลิตภัณฑ์การออกแบบรูปร่างของผลิตภัณฑ์ หรือหีบห่อบรรจุภัณฑ์ที่สวยงามก็เป็นกลยุทธ์การขายอย่างหนึ่งที่ได้ผลในหลาย ๆ ประเภทสินค้า

6. คุณภาพในแง่ของคุณสมบัติพิเศษ (features) คือ การแข่งขันกันทางการตลาดของโทรศัพท์มือถือ ในปัจจุบันไม่ได้เป็นเพียงโทรศัพท์ แต่มีการรวมเอาคุณสมบัติพิเศษเข้ามาไว้ในผลิตภัณฑ์ เช่น รับ-ส่ง ข้อความได้ ถ่ายรูปได้ รวมทั้งการติดต่อผ่านอินเทอร์เน็ตได้อีกด้วย

7. คุณภาพในแง่ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ (perceived quality) เราคงไม่อยากจะซื้อผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากบริษัทที่มีชื่อเสียงในแง่ลบ เช่น มีชื่อในเรื่องการไล่พนักงานออกบ่อยครั้ง หรือเราคงไม่อยากจะขึ้นเครื่องบินที่เคยมีประวัติการตก ถึงแม้เรื่องจะเกิดขึ้นมานานแล้วก็ตาม สิ่งที่เราเชื่อมานี่คือตัวอย่างที่ดีของ คุณภาพที่ผู้บริโภคมองในแง่ของชื่อเสียง

8. คุณภาพในแง่ของการผลิตที่ตรงตามมาตรฐาน (conformance to standards) คือ ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้ตรงกับข้อกำหนดที่วางไว้ตั้งแต่ขั้นตอนของการออกแบบ ตัวอย่างที่ดี ได้แก่ การผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมที่ผลิตครั้งละมาก ๆ และมีชิ้นส่วนมากมายหลายหมื่นชิ้นมา

#### องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

ในแง่แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (service quality) และคุณค่าของลูกค้า (customer value) (Cronin, and Taylor, 1992; Oliver, 1993; Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น Oliver, (1993), (อ้างใน ชัชวาลย์ ทัศนวิชัย, 2554)

ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการบริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและ เทเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับ



บริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่ได้รับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด คอร์ดับเป็ลสกี รัสท์ และซาร์ฮอริก (Cordupleski, Rust, and Zahorik, 1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่ง คือ บิทเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้ผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ในสองนัยยะ กล่าวคือ นัยยะแรก คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบ หรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกัน และนัยยะที่สอง คุณภาพการให้บริการ พิจารณาได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (service quality) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้เขียนพบว่า นักวิจัยส่วนใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาค้นคว้าคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง และแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า โดยแนวคิดแรกมุ่งประเมินคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL ที่เสนอโดยซีแทมส์ พาราซุรามานและคณะ ส่วนแนวคิดที่สองวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ

#### การพัฒนาคุณภาพบริการ

ปีเตอร์ และ โดนนีลลี่ (Peter and Donnelly, 2004 : 180-183), (อ้างถึงใน วารี โทนหงสา, 2555) กล่าวถึง คุณภาพบริการ หมายถึง การให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า หรือตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งโดยธรรมชาติของการบริการลูกค้าไม่สามารถจับต้องได้ ทำให้มีความลำบากในการประเมินคุณภาพของบริการก่อนซื้อ คุณภาพบริการจะเกิดขึ้นกับกระบวนการเปรียบเทียบในจิตใจลูกค้าระหว่างกระบวนการให้บริการ และผลผลิตที่ลูกค้าคาดหวังจากกระบวนการให้บริการ และผลผลิตที่ลูกค้าได้รับจริงจากการใช้บริการ เกณฑ์ที่ลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ มี 5 ปัจจัย ไว้ดังนี้

1. การบริการที่เป็นรูปธรรม คือ ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การแต่งตัวเครื่องแบบของพนักงาน การตกแต่งสถานที่

2. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างเชื่อถือ ถูกต้องและสม่ำเสมอ

3. การตอบสนองต่อลูกค้า คือ ความเต็มใจ ความตั้งใจ ตื่นตัวที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า ให้บริการอย่างทันทีทันใดและรวดเร็วฉับไว

4. ความมั่นใจในบริการ คือ พนักงานที่ให้บริการต้องมีความรู้ มีทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพ ความเป็นมืออาชีพต้องสื่อสารออกมาให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นใจ ไว้วางใจในการใช้บริการ

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ คือ การดูแลเอาใจใส่ให้ความสนใจรับฟังปัญหา และเข้าใจความต้องการของลูกค้า

**กล่าวโดยสรุป** การพัฒนาคุณภาพการบริการ เป็นการให้บริการแก่ประชาชน และเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เพราะการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก

#### **การประเมินคุณภาพการบริการ**

วิธีการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 มิติ ดังนี้

Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990: 28; Lovelock, 1996: 464-466, (อ้างถึงใน [www.tpa.or.th](http://www.tpa.or.th), 2560)

SERVQUAL ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการ เป้าหมายตามความต้องการในการบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ

นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL มีการนำมาทดสอบซ้ำจากการใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่ม คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการ

โดยแบบวัด SERVQUAL นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์การหรือหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการลบกับคะแนนความคาดหวังในบริการ และถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง -6 แสดงว่าองค์กรหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการในระดับดี

ทั้งนี้ นักวิชาการที่ทำการวิจัยดังกล่าว ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการและได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) และความเที่ยงตรง (validity) พบว่า

SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลัก และยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการเดิม ทั้ง 10 ประการ

1. ลักษณะทางกายภาพของการบริการ (appearance)
2. ความไว้วางใจ (reliability)
3. ความตอบสนองของผู้รับบริการ (responsiveness)
4. ความสามารถ (competence)
5. ความมีไมตรีจิต (courtesy)
6. ความน่าเชื่อถือ (credibility)
7. ความปลอดภัย (security)
8. การเข้าถึงบริการ (access)
9. การติดต่อสื่อสาร (communication)
10. การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (understanding of customer)

SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกรับเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน

#### ตารางเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงมิติคุณภาพการบริการ จาก เดิม – ใหม่

มิติคุณภาพการบริการทั้ง 10 มิติ (เดิม)	มิติคุณภาพการบริการที่ถูกปรับปรุงทั้ง 5 มิติ (ใหม่)				
	ความเป็นรูปธรรม	ความเชื่อถือได้	การตอบสนอง	การให้ความเชื่อมั่น	การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ
1.ลักษณะทางกายภาพ					
2.ความเชื่อถือได้					
3.ความตอบสนองผู้รับบริการ					
4.ความสามารถ					
5.ความมีไมตรีจิต					
6.ความน่าเชื่อถือ					
7.ความปลอดภัย					
8.การเข้าถึงบริการ					
9.การติดต่อสื่อสาร					
10.การเข้าใจลูกค้า					

ภาพที่ 2.1 แสดงมิติคุณภาพการบริการที่ถูกปรับปรุงทั้ง 5 มิติ (เดิม) - (ใหม่)

รัสท์และโอลิเวอร์ (Rust, R.T. and Oliver, R.L., 1994, p. 11) ได้กล่าวว่า ผู้รับบริการ จะประเมินความคุณภาพการบริการ โดยรับรู้จากองค์ประกอบซึ่งองค์บริการ จัดเตรียมไว้ให้ลูกค้าใน 3 ประเภท ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์บริการ เช่น ธนาคารมีบริการประเภทฝาก ถอน การให้สินเชื่อ ฯลฯ โรงแรม มีการให้บริการห้องพัก การจัดเลี้ยง เป็นต้น
2. สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่น การออกแบบตกแต่งของสถานที่ การใช้ อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เป็นต้น
3. การนำเสนอบริการ ได้แก่ พฤติกรรมการให้บริการของผู้ให้บริการ เช่น อธิบาย ไม่ตรีของพนักงาน บุคลิกภาพ อากัปกริยา การสื่อสารโต้ตอบ การเอาใจใส่

จะเห็นว่า คุณลักษณะของพนักงานบริการถือเป็นเกณฑ์หนึ่งในการใช้วัดคุณภาพการบริการที่ลูกค้ารับรู้ซึ่งเป็นเรื่องยากที่จะแยกผู้ให้บริการออกจากบริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ เทนเนอร์และเดอโตโร (Tenner & DeToro, 1992) ซึ่งกล่าวว่า เป็นการยากที่จะจำแนกผู้ให้บริการ (Server) ออกจากการให้บริการ (Service Delivery) ดังนั้น การประเมิน “ความพึงพอใจ” และ “คุณภาพการบริการ” จึงน่าจะสามารถวัดจาก “คุณลักษณะของผู้ให้บริการ” ได้ด้วย

กล่าวโดยสรุป ผู้วิจัยจึงเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของคำว่า “คุณภาพของการบริการ (Service Quality)” กับ “คุณลักษณะของพนักงาน (Characteristics of Service Staff)” ว่าต่างก็เป็นเรื่องของการประเมินคุณสมบัติ คุณลักษณะของการบริการที่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) รับรู้ว่าการบริการที่ได้รับเป็นที่น่าพึงพอใจหรือไม่

#### 1.4 ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

นักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน ได้ให้แนวคิดคุณภาพการบริการ ดังนี้ กรอนรูส (Gronroos, 1982) สมิธและฮุสตัน (Smith and Houston, 1982 cited in Khantanapha, 2000) พาราซุรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1988, อ้างใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2554) ได้อธิบายและให้ความหมายเชิงปฏิบัติการไว้ไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ (service quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (expectation-WHAT THEY WANT) กับการรับรู้ (perception-WHAT THEY GET)

ลิวอิสและบลูม (Lewis, and Bloom, 1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการบริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบ โดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่า สอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1982; 1990: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่า จำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ครอสบี (Crosby, 1988: 15) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพการบริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการ การดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

ดักลาส (Douglas, 2007, p.7) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ทักษะที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

เอ็ทเซล (Etzel, 2014 , p. 8) กล่าวว่าจัดการคุณภาพการบริการขององค์กรนั้น ควรจะคำนึงถึง

1. การตั้งความคาดหวังของผู้บริโภค
2. ควรวัดระดับความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, น. 106) , (อ้างถึงในวาริ โทนหงสา ,2555 น.11) ให้แนวคิดว่าคุณภาพการบริการ เป็นการบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการเหนือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเกิดความจงรักภักดี คำว่าบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้และได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่จนรู้สึกว่าการบริการนั้น เป็นการบริการที่วิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ่มค่าเงิน

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์ (2548: 178-179) , (อ้างถึงในวาริ โทนหงสา ,2555 น.11) ให้แนวคิดว่าคุณภาพการบริการ เริ่มจากการมองความแตกต่างของการวัดคุณภาพของการบริการกับการวัดความพึงพอใจของลูกค้าผู้เชี่ยวชาญส่วนมากเห็นว่าความพึงพอใจของลูกค้า นั้นเป็นเพียงช่วงระยะเวลาสั้น แต่คุณภาพการบริการนั้นเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว

เพ็ญศิริ โชติพันธ์ (2552:103), (อ้างถึงใน สุสติ แสนเสนาะ,2556) ให้แนวคิดว่าคุณภาพการบริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้ประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจในการให้บริการ ลูกค้าเกิดความพอใจที่ได้รับสิ่งที่เขาต้องการ



เมื่อเขามีความต้องการ ณ สถานที่ที่เขาต้องการ ในรูปแบบที่เขาต้องการ นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า

**กล่าวโดยสรุป** คุณภาพการบริการเป็นการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีทัศนคติที่ดีต่อ สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้และได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่จนรู้สึกว่าการบริการนั้น เป็นการบริการที่พิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ่มค่าเงิน

## 2. ทฤษฎีคุณภาพบริการภาครัฐ

### 2.1 การบริการภาครัฐ

#### ความหมายของการบริการภาครัฐ

ความหมายของการบริการภาครัฐ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ ไว้ดังนี้

พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2554, ออนไลน์) ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะ (บริการภาครัฐ) หมายถึง กิจการอันจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนเป็นส่วนรวมที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อบริการแก่ประชาชน เช่น กิจการสาธารณสุขูปโภค กิจการขนส่งคนโดยสาร

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์และคณะ (อ้างถึงใน วิจิตต์ เอี่ยมสมบูรณ์, 2559 น.24) ได้ให้ความหมายของบริการภาครัฐ หมายถึง สินค้าและบริการที่เกิดขึ้นเพื่อผลประโยชน์สาธารณะ โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความเป็นสินค้าสาธารณะ หมายถึง เป็นสินค้าหรือบริการที่ก่อให้เกิดผลแก่ประชาชนเป็นการทั่วไป มิได้ตกแก่บุคคลเป็นการเฉพาะเจาะจง ไม่สามารถแบ่งแยกผู้บริโภคได้ ดังนั้นสินค้าและบริการภาครัฐจึงมักเป็นสินค้าหรือบริการที่มีโอกาสขัดตลาดในการผลิต

2. ต้นทุนในการผลิตมาจากทรัพยากรส่วนรวม

3. ผู้ผลิตหรือผู้จัดหาบริการมาจากองค์กรภาครัฐ

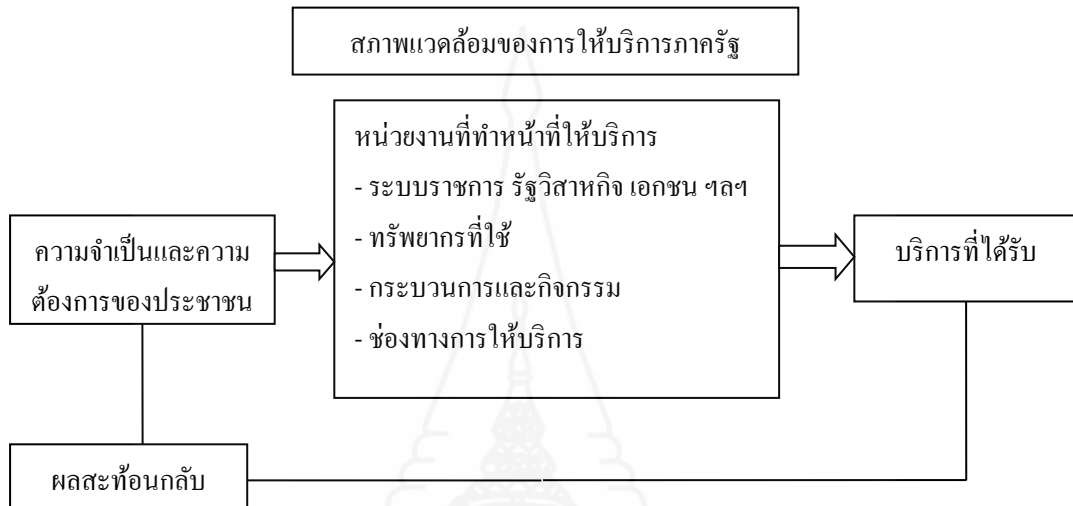
4. การเข้าถึงบริการมิได้เชื่อมโยงกับความสามารถในการจ่าย

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2548 : 226 -227), (อ้างถึงใน วิจิตต์ เอี่ยมสมบูรณ์, 2559 น.25) ให้ความหมาย ของการให้บริการสาธารณะ (บริการภาครัฐ) คือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน ได้แก่ สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ



ปัจจัยที่นำหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ผลผลิตหรือตัวบริการช่องทางการให้บริการ และผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ ดังภาพแสดงระบบการให้บริการภาครัฐ

### ระบบการให้บริการภาครัฐ



ภาพที่ 2.2 แสดงระบบการให้บริการภาครัฐ

จากแผนภาพข้างต้นพบว่า การให้บริการภาครัฐจะเริ่มต้นจากความจำเป็นและความต้องการของประชาชน ในส่วนของความจำเป็นของประชาชนนั้น การให้บริการภาครัฐมักเป็นความจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินการตามกฎหมายหรือเพื่อเหตุผลด้านความมั่นคงของประเทศ อาทิ การทำบัตรประชาชน การจัดเก็บภาษีอากร การเกณฑ์ทหาร เป็นต้น ในส่วนของความต้องการของประชาชนการให้บริการภาครัฐ อาทิ ความต้องการได้รับบริการในด้านสาธารณสุขไปจนถึงความต้องการของหน่วยธุรกิจต่าง ๆ การให้บริการภาครัฐในแต่ละด้านจะมีการกำหนดหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งหน่วยงานภาครัฐทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น หน่วยงานรัฐวิสาหกิจและองค์กรมหาชนต่าง ๆ รวมถึงการให้ภาคเอกชนเข้ามาช่วยดำเนินการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การให้สัมปทาน การเปิดให้ภาคเอกชนสามารถดำเนินการได้เอง โดยที่หน่วยงานต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่ให้บริการจะมีการวางแผนและกำหนดทรัพยากรทั้งหมดที่จะต้องนำมาใช้ในการให้บริการ เช่น สถานที่ อัตรากำลังคนงบประมาณ รวมถึงการกำหนดกระบวนการได้อย่างเป็นระบบ ผลผลิตที่เกิดจากกระบวนการให้บริการของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการภาครัฐ คือ บริการที่ประชาชนจะได้รับนั่นเอง และเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อการส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญ

ของการส่งมอบบริการที่ดีแก่ประชาชนได้มากยิ่งขึ้น ระบบการให้บริการภาครัฐจึงให้ความสำคัญต่อการนำผลสะท้อนกลับจากประชาชนในฐานะผู้รับบริการมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงการให้บริการภาครัฐ และระบบบริการภาครัฐยังถูกพิจารณาในฐานะที่เป็นระบบเปิด เนื่องจากสภาพแวดล้อมภายนอกจะมีอิทธิพลต่อระบบการให้บริการภาครัฐ เช่น การเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ตลอดจนเทคโนโลยี จะส่งผลต่อการให้บริการภาครัฐอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

**กล่าวโดยสรุป** การให้บริการภาครัฐจำเป็นต้องได้รับการพิจารณาอย่างเป็นระบบ ทั้งการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายในระบบของการให้บริการและปฏิสัมพันธ์ที่ตัวระบบกระทำต่อสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อให้สามารถส่งมอบบริการภาครัฐที่ดี สอดคล้องกับความจำเป็นและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2550 : 350), (อ้างถึงใน ศุสดี แสนเสนาะ, 2556 น.22) กล่าวว่า บริการสาธารณะ (บริการภาครัฐ) หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ทั้งนี้โดยลักษณะเป็นการให้บริการ หรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งไม่มีลักษณะในการจำกัดอำนาจของประชาชนแต่อย่างใด แต่เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นโดยไม่ได้มุ่งหวังผลกำไร แต่มุ่งหวังให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์สูงสุดจากบริการภาครัฐ

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2547 : 112), (อ้างถึงใน ประยุทธ์ บุตรสารและคณะ, 2560) ได้กล่าวถึง การบริการภาครัฐ โดยหลักการแล้ว การบริการรัฐย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นนี้ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของบการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management – NPM) ที่ระบบราชการของหลายเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถนะการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมิติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคลและมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น

**สรุปได้ว่า** การบริการภาครัฐ คือ กิจกรรมที่ภาครัฐได้จัดให้บุคคล หรือกลุ่มบุคคล โดยการตอบสนองให้บริการประชาชนได้รับความสะดวกสบายและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและเป็นกิจกรรมที่จัดทำโดยไม่ได้มุ่งหวังผลกำไร แต่มุ่งหวังให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดจากบริการภาครัฐ การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริการภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ประเทศไทยนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน

### ความสำคัญของการบริการภาครัฐ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสำคัญของการบริการภาครัฐ ดังนี้ ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุรยา (2543 : 7), (อ้างถึงใน ศุสดี แสนแสนาะ, 2556 น.23) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการภาครัฐ แบ่งออกได้ 5 ประการ ดังนี้

1. บริการภาครัฐ เป็นกิจการที่อยู่ในด้านความอำนวยความสะดวก หรือในความหมายควบคุมของฝ่ายปกครองบริการภาครัฐนั้น ไม่ว่าจะเป็ประเภทใด จะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองในฐานะที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกจัดทำเองหรือในฐานะที่เป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำ เสนอบริการภาครัฐส่วนใหญ่ ฝ่ายปกครองเข้าอำนวยความสะดวกจัดทำเอง เช่น การรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศ การคลัง แต่มีกิจการบางอย่างที่ฝ่ายปกครองอาจมอบหมายให้องค์การของรัฐบาลหรือมอบหมายให้เอกชนเป็นผู้รับไปดำเนินการแทนได้ เช่น การให้สัมปทานกิจการสาธารณูปโภคให้เอกชนรับไปทำในกรณีเช่นนี้ ฝ่ายปกครองเป็นแต่เพียงผู้ดูแล ไม่ได้เข้าไปอำนวยความสะดวกจัดทำเอง แต่กิจการเช่นนี้ก็ยังคงถือว่าอยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองนั่นเอง

2. บริการภาครัฐต้องมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการภาครัฐย่อมจะต้องมีการดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอโดยกฎหมาย

4. บริการภาครัฐจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอมีการหยุดชะงัก

5. เอกชนย่อมมีสิทธิได้รับประโยชน์จากบริการภาครัฐเท่าเทียมกัน

ปรัชญา เวสารัชช (2540 : 6-7), (อ้างถึงใน ศุสดี แสนแสนาะ, 2556 น.23-24)

ได้กล่าวถึง การให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐมีลักษณะ ดังนี้

1. มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้คือเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นข้าราชการและลูกจ้าง รับเงินเดือนประจำโดยปัจจุบันมิได้มีค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้หมายถึงประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ การบริการแต่ละเรื่องนั้น

อาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีการรับบริการด้านผ่านพิธีทางศุลกากร ซึ่งมีกลุ่มผู้นำของออกหรือที่เรียกว่า ชิปปิ้ง เป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญในขณะที่ยังมีการบริการด้านบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎร หรือการเก็บภาษีเงินรายได้ส่วนบุคคล นั้น ผู้รับบริการได้แก่ ประชาชนทั่วไป

2. เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้น เป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด คือ เฉพาะหน่วยงานของรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไข หรือรายละเอียดที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ จุดซึ่งหน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น เช่น หากอยู่ในเขตขนส่งทางบกใดก็จะต้องไปรับบริการ ณ จุดนั้นจะไปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้

3. มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขบริการที่รัฐกำหนดนั้นมักมีเงื่อนไขเกี่ยวข้องด้วย ซึ่งประชาชนที่ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนดก็อาจมีบทลงโทษ เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

4. มีกฎระเบียบในการรองรับบริการของรัฐก็เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่น ๆ ของรัฐ คือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ หรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่าง ๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุมจนเป็นกรอบกำหนดการบริการซึ่งขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วยเช่นกัน

สรุปได้ว่า การบริการภาครัฐมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยมีข้อกำหนด ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ควบคุมการให้บริการเป็นตัวกำหนดบทลงโทษ

### รูปแบบการส่งมอบบริการภาครัฐ

รูปแบบการส่งมอบบริการภาครัฐ สามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้ดังนี้ คือ

#### 1. บริการของรัฐที่ให้กับประชาชนโดยตรง (Direct Services)

บริการของรัฐที่ให้กับประชาชนโดยตรง (Direct Services) หมายถึง บริการของรัฐที่หน่วยงานของรัฐจัดทำขึ้นเพื่อส่งมอบให้แก่ประชาชน โดยตรงนั่นเอง

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์และคณะ, (อ้างถึงใน วิจิตต์ เอี่ยมสมบูรณ์, 2559 น.28) ได้จำแนกรูปแบบการส่งมอบบริการออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1) การบริการประชาชนของภาครัฐ ณ จุดบริการ (Counter Service) คือ การบริการประชาชนอย่างง่าย มีขั้นตอนการจัดทำที่ไม่ซับซ้อนนัก และสามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นได้

ณ จุดบริการของหน่วยงานนั้น ๆ ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนดและได้ประกาศให้ผู้เข้ารับบริการทราบ เช่น งานทะเบียน งานชำระภาษี เป็นต้น

2) การบริการประชาชนของภาครัฐแบบเชื่อมต่อ (Services link) หมายถึง การบริการประชาชนของภาครัฐที่มีลักษณะซับซ้อนเกินขอบเขตอำนาจหน้าที่หรือความสามารถของหน่วยงานผู้ให้บริการเพียงหน่วยงานเดียว ซึ่งงานบริการนั้นต้องอาศัยการประสานงานและขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้งานบริการดังกล่าวประสบผลสัมฤทธิ์หรือเป็นงานบริการที่มีได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานผู้ให้บริการโดยตรง ทำให้หน่วยงานผู้ให้บริการมีลักษณะเป็นช่องทางในการเข้าถึงบริการไปยังบริการของหน่วยงานอื่น ๆ

3) การบริการประชาชน นอกสำนักงาน (Off-house Service) หมายถึง การให้บริการประชาชนโดยการจัดส่งเจ้าหน้าที่ หรืออาจรวมไปถึงวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ไปให้บริการแก่ประชาชนนอกสำนักงานในรูปแบบของหน่วยงานบริการเคลื่อนที่หรือจุดให้บริการชั่วคราว

4) การให้บริการประชาชน ณ จุดให้บริการถาวร ((In-house Service) หมายถึง การให้บริการประชาชนโดยรัฐจัดให้มีจุดให้บริการถาวรของหน่วยงาน เพื่อให้มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยผู้รับบริการจะต้องเข้าถึงบริการด้วยตนเอง

## 2. บริการของภาครัฐที่มีได้ให้กับประชาชนโดยตรง (Indirect service)

บริการของภาครัฐที่มีได้ให้กับประชาชนโดยตรง (Indirect service) หมายถึง บริการของภาครัฐที่มีได้เป็นบริการที่มีประชาชนเป็นลูกค้าที่ได้รับประโยชน์จากการทำบริการดังกล่าว โดยตรง คือ เป็นบริการที่เป็นงานในเชิงสนับสนุนเพื่อให้การดำเนินการภายในหน่วยงานของรัฐเองเป็นไปด้วยดี เช่น งานราชทัณฑ์ งานบริการทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น

## 2.2 คุณภาพบริการภาครัฐ

### นักวิชาการได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการภาครัฐ ดังนี้

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2550:28),(อ้างถึงใน ศุสดี แสนเสนาะ,2556) ได้อธิบาย การพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐมีองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้

#### 1. การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ ได้แก่

1) คิดพิจารณาจริงจังรู้ลึกบุคลากรภาครัฐจะต้องใส่ใจใฝ่รู้เพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายได้อย่างทันโลก มีความคิดแบบพหุนิยมหรือแบบองค์รวมที่สามารถผสมผสานความหลากหลายให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ทั้งนี้จะต้องทำงานอย่างมีอาชีพที่จริงจัง รู้ลึกในเรื่องที่รับผิดชอบและรู้กว้างพอที่นำองค์ความรู้ภายนอกมาพัฒนาองค์ความรู้ภายใน และพัฒนาตนให้มีทักษะหลายด้านที่สามารถปรับตัวรับต่อความเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะสามารถช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



2) ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรภาครัฐทุกคนต้องมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ไม่เกียจคร้าน เฉื่อยชาต่อปัญหาและวิกฤติการณ์รอบตัว ต้องมีการกล้าตัดสินใจ แก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ลุ่ลวงได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าทรัพยากร การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนให้เป็นการที่ไม่คิดเพียงการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นทีพอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

3) ทำงานด้วยความโปร่งใสและประชาชนมีส่วนร่วม งานภาครัฐถือเป็นงานสาธารณะจึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐให้ประชาชนได้รับทราบและรู้ความก้าวหน้าในการทำงานอย่างต่อเนื่องและพร้อมให้ประชาชนตรวจสอบ เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องเปิดใจให้กว้างพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นคำวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนและเพื่อนร่วมงาน พร้อมนำแนวทางมาพัฒนางานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้น

4) ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ การแบ่งงานต้องมีความชัดเจนรู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด แต่ละคนที่ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในงานเรื่องใดก็สามารถชี้แจงแสดงเหตุผลได้ทันทีที่ต้องอธิบายให้ประชาชนทราบในกรณีที่การทำงานมีอุปสรรคหรือเกิดปัญหาขึ้น สำหรับนักบริหารจะต้องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างแข็งขัน

5) ทำงานเป็นทีม และเป็นระบบเครือข่ายสังคมยุคใหม่เป็นสังคมเครือข่ายที่มีข้อมูลเชื่อมโยงผ่าน ไปมาระหว่างกันเป็นเครือข่าย จึงเป็น โอกาสที่องค์กรและบุคคลต่าง ๆ จะสื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ความคิดกันได้โดยง่าย การเป็นสมาชิกเครือข่ายจึงเป็นประโยชน์ การทำงานของทุกคนจึงจะเป็นระบบเครือข่าย หมดสมัยเก็บความรู้ไว้เพียงคนเดียว การแลกเปลี่ยนและร่วมใช้ข้อมูลด้วยกันจะเป็นพลังให้องค์กรและบุคคลเจริญก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง ข้าราชการยุคใหม่จะต้องใจกว้างรู้จักประสานประโยชน์และสร้างความสัมพันธ์กันและกัน ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวราบได้ การทำงานลักษณะนี้มีประสิทธิภาพสูงและเป็นการใช้ประโยชน์สูงสุด จากพลังความคิด ทรัพยากรทั้งในและนอกองค์กร

2. งานบริการเป็นที่ของข้าราชการ ปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ และปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้เนื่องจากงานบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้นจิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการ มีความชัดเจนเหมาะสมการบริการ สะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการและการบริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน – หลัง เป็นต้น

2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยบุคลิก ลักษณะท่าทาง เหมาะสมเจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาทสุภาพเรียบร้อยพูดจาไพเราะยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นสนใจเอาใจใส่ และบริการด้วยความเต็มใจ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หรืออาคารสถานที่ให้บริการ หมายถึง อาคารสถานที่ให้บริการ สะดวก เหมาะสม สถานที่ที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย และแสงสว่างเหมาะสม อากาศมีการถ่ายเทได้สะดวก

3. การบริการ จะเป็นการแสดงถึงคุณภาพของข้าราชการ ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไปจะมองข้าราชการขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้บริการที่ไม่ดี แม้ว่าจะเกิดจากการให้บริการของข้าราชการเพียงบางส่วน แต่มีผลส่วนกระทบสำคัญมายังข้าราชการในส่วนรวม ลักษณะการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการ เช่น ทำงานแบบเฉื่อยชาชักช้าแบบเคยชิน ใช้ความรู้วิธีการเดิมโดยไม่บริการประชาชนไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นแต่กฎหมายระเบียบ และระบบงานที่ไม่ทันสมัย และขาดความรู้และทัศนคติที่ถูกต้อง

4. งานบริการเป็นหัวใจสำคัญของข้าราชการ ซึ่งประชาชนคือลูกค้า ภาคเอกชนพยายามทำทุกทางเพื่อเอาใจลูกค้า เปรียบเทียบลูกค้าว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราช เพราะลูกค้าเท่านั้นที่ เป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้เติบโต และส่งคืน ทำนองเดียวกันงานราชการอยู่ได้ก็ด้วยภามิของประชาชนหน่วยงานราชการอยู่ได้ก็เพราะประชาชนมารับบริการ หน่วยงานราชการจะขยายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจของงานราชการโดยแท้

**กล่าวโดยสรุป** คุณภาพการให้บริการภาครัฐ เป็นการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตใจสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ และการมีขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสมการบริการ สะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการและการบริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน – หลัง การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจของงานราชการโดยแท้



### หลักของการบริการภาครัฐ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร. ,www.opdc.go.th) ได้ให้หลักการสำคัญในการบริการภาครัฐโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มี 4 ประการ ดังนี้ คือ

1. การกำหนดมาตรฐานการให้บริการและความรับผิดชอบที่ชัดเจน คือ รัฐกำหนดกรอบมาตรฐานในระดับชาติของการบริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน โดยระบุหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบในการให้บริการนั้น ๆ อย่างชัดเจน เพื่อเป็นการให้หลักประกันแก่ประชาชนว่าทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการบริการของรัฐที่มีคุณภาพดีเท่าเทียมกันไม่ว่าจะอาศัย ณ ที่แห่งใด

2. การถ่ายโอนอำนาจและการมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติระดับล่างสุดที่สัมผัสผู้รับบริการสามารถตัดสินใจได้และรับผิดชอบต่อตัดสินใจของตนได้ คือ มาตรฐานการให้บริการของภาครัฐในด้านต่าง ๆ ที่กำหนดนั้นจะบังเกิดผลที่เป็นรูปธรรมได้ต่อเมื่อมีการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่และการมอบอำนาจหน้าที่ไปให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับล่างสุดที่สัมผัสติดต่อกับประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการระดับล่างสุดมีอิสระและโอกาส สามารถริเริ่ม กำหนดการบริการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับปัญหาและความต้องการของกลุ่มคนที่มีลักษณะต่างกันในแต่ละท้องถิ่นได้ตามความจำเป็น

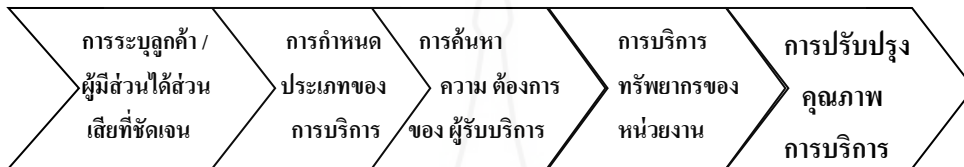
3. หน่วยงานที่ให้บริการระดับล่างสุดและผู้ปฏิบัติงานสามารถพัฒนาคุณภาพของการให้บริการและผู้รับบริการแต่ละกลุ่มให้ดียิ่งขึ้น คือ กระบวนการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีส่วนสำคัญสำหรับการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มมากที่สุด ดังนั้น ส่วนราชการจึงนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ โดยตรงมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดมาตรฐานการให้บริการและขอบเขตการมอบอำนาจหน้าที่ ส่วนราชการมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และมีความมั่นใจว่าข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะที่ได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที ผู้ปฏิบัติงานระดับล่างสุดมีโอกาสปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ผู้รับบริการมีทางเลือกที่จะใช้บริการได้หลากหลายแบบหลายแนวทางในการตอบสนองความต้องการของตน คือ การจัดบริการที่แต่ละกลุ่มตอบสนองความต้องการหนึ่ง ๆ ควรมีหลายแนวทางโดยพิจารณาว่า ทำอย่างไรจึงจะให้บริการและอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการที่อาจมีข้อจำกัดด้านเวลา สถานที่มารับบริการ รูปแบบการบริการ และอื่น ๆ ซึ่งส่วนราชการได้กำหนดเป็นทางเลือกมากกว่า 1 ทางเลือกที่ผู้รับบริการสามารถเลือกได้ตามความสะดวก เช่น การบริการชำระภาษีรถยนต์มีทางเลือกเพิ่มเติม คือ การชำระทางไปรษณีย์ การให้บริการทางการแพทย์นอกเวลาราชการ การให้บริการผ่านเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service : GCS)

### แนวทางหลักการให้บริการภาครัฐ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดแนวทางหลักไว้ 5 ประการในการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการให้บริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งแสดงในภาพไว้ดังนี้

#### ระบบขั้นตอนการให้บริการภาครัฐ



ภาพที่ 2.3 แสดงแนวทางการดำเนินการให้บริการภาครัฐ

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร. ,www.opdc.go.th)

จากภาพอธิบายได้ตามขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. การระบุลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน คือ การระบุชัดเจนว่าใครคือลูกค้า ผู้มารับบริการ และใครคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือใคร ลูกค้าทางอ้อมคือใคร
2. การกำหนดประเภทของการบริการ คือ การกำหนดชัดว่าบริการอะไรที่ต้องให้ และที่ควรให้ และจะให้บริการอย่างไร
3. การค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ คือ การค้นหาว่าผู้รับบริการต้องการอะไร
4. การบริการทรัพยากรของหน่วยงาน คือ การระบุชัดว่าหน่วยงานมีทรัพยากร การบริการ ต่าง ๆ อยู่อย่างไร สามารถมีได้มากที่สุดเพียงใด และจะหาได้จากแหล่งไหน
5. การปรับปรุงคุณภาพการบริการ คือ การกำหนดว่าจะสามารถปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการได้แค่ไหน และจะทำอย่างไร

การดำเนินการเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพของหน่วยงานภาครัฐ ต้องมี ดังนี้

1. เข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชนในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย
2. มีกระบวนการศึกษาเรียนรู้ถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ
3. มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน โดยเลือกใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นในรูปแบบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ

4. มีช่องทางที่ประชาชนสามารถตอบรับหรือแสดงความคิดเห็นกลับมาได้ เช่น การสื่อสารแบบสองทางกับประชาชน การพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ
5. มีกลไกในการเข้าถึงฐานข้อมูลและความต้องการของประชาชน
6. การนำข้อมูลที่ได้รับจากประชาชนมาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน  
กาพัฒนาหน่วยงาน
7. มีการจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการประชาชน
8. มีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการให้บริการ
9. การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนและการทำให้ประชาชนพึงพอใจในการให้บริการ เช่น มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ประชาชนเกิดความประทับใจ และการรับ  
ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ และปรับปรุงทันที

### 2.3 ทฤษฎีคุณภาพบริการภาครัฐ

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณ วิชาชีพคุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
3. การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร  
และระดับบุคคล
4. การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบ  
ค่าตอบแทนและระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุ  
วัตถุประสงค์

5. การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะที่เดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชน

ได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดการบริการภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

Hood. (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ , ออนไลน์) เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ 7 ประการ คือ

1. จัดการ โดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึง ให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผลก็เพราะเมื่อกระทำผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะเกิดความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบจากภายนอก

2. มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะมีได้ก็ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

3. เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี

4. แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อยๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยย่อยๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิต ให้เงินสนับสนุนแยกกัน และติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ

5. เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (rivalry) เป็นคุณแก่สำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น

6. เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการ ไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล

7. เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หยุดยั้งการเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความ ต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

### แนวคิดการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ (อ้างถึงใน สถาบันพระปกเกล้า, ออนไลน์ <http://wiki.kpi.ac.th/index.php>) ได้กล่าวถึงการบริการภาครัฐแนวใหม่ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ตามแผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดี ประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ 1 การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มี ปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ ดังนี้ เช่น

1. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบ การให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการ จะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)

2. ยกกระตือรือร้นดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและ บูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤต (One Stop Crisis Center: OSCC)

3. ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการ ประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบ การบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m - Government ซึ่งให้บริการผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึง ประชาชนแจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network)

4. ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการ ภาครัฐทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้



5. ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลาย ส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

6. ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงาน ภาครัฐ ที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนด ลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการขจัดเงื่อนไขที่การให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

7. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือ เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก เป็นต้น

8. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ ค่านิยม และหล่อหลอมการสร้าง วัฒนธรรมองค์การให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึง เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น

9. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชน โดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนา คุณภาพการบริการ ได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษา เปรียบเทียบ เพื่อ ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้ง สถาบันการส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute for Citizen - Centered Service Excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็น วิเคราะห์ ติดตาม เสนอแนะ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่าง ๆ เป็นต้น

10. ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุก มีการรวบรวม หลักเกณฑ์และกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน ตอบสนอง ทันท่วงที สามารถติดตาม เรื่องร้องเรียน ได้ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการให้บริการ รวมไปถึง การมีฐานข้อมูลและ ระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น

11. วางหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐ และปัญหา ที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือปัญหาอื่น ๆ ที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง

#### แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) (อ้างถึงใน วิจิตต์ เอี่ยมสมบูรณ์, 2559 น.33) ได้กล่าวถึงคำจำกัดความของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ว่ามีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก ขึ้นอยู่กับบริบทการนำไปใช้ บางกรณีเป็นการให้ความหมายอย่างแคบ โดยเน้นที่การใช้สื่อสารโทรคมนาคม โดยเฉพาะระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อที่จะปรับปรุง พัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพ บางกรณีเป็นการให้ความหมายอย่างกว้างครอบคลุมถึงการเปลี่ยนแปลงการทำงานของภาครัฐ มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

สมชัย อักษรารักษ์ และคณะ. ให้ความหมายว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) หมายถึง วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และเครือข่ายการสื่อสารมาใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพประสิทธิภาพการดำเนินการของภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน ตลอดจนการให้บริการด้านข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี และเพิ่มความสามารถในการในการแข่งขันกับประเทศต่าง ๆ ได้อีกด้วย

พิทวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ ได้ให้ความหมาย รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) หมายถึง การให้บริการของภาครัฐผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวมทั้งการเข้าถึงบริการภาครัฐ เสริมสร้างความโปร่งใสของการดำเนินงานของ ภาครัฐ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน และทำให้หน่วยงานภาครัฐรับผิดชอบต่อประชาชน มากขึ้น

ประสพโชค ประมงกิจ, (2549), (อ้างถึงใน พิทวรรณ กิติคุณ, ออนไลน์, <https://library2.parliament.go.th/>) กล่าวว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) หมายถึง การที่ ภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของรัฐ และพัฒนา ศักยภาพในการดำเนินงาน การบริการให้แก่ภาคเอกชนและประชาชนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีเป้าหมายในการทำให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การพยายามนำภาคเอกชนและประชาชนให้ เข้าใกล้ภาครัฐให้ได้มากที่สุด



### หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การบริการที่ภาครัฐให้แก่ประชาชน โดยยึดหลัก ดังต่อไปนี้

1. ที่เดียว คือ ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐที่จุดเดียว โดยได้รับบริการแบบ เบ็ดเสร็จจากหน้าเว็บไซต์ที่บูรณาการบริการต่าง ๆ ที่เคยอยู่อย่างกระจัดกระจายให้มารวมอยู่ที่เดียวได้
2. ทันใจ คือ หน่วยงานของรัฐสามารถให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน โดยมีการตอบรับแบบ ทันทีทันใจ ไม่เสียเวลารอคอยตอบกลับทางเอกสาร ส่งผลให้ประชาชนสามารถทราบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้อย่าง ทันทีทันที่
3. ทั่วไทย คือ ประชาชนสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่ เพราะ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถเชื่อมโยงประชาชนคนไทยทุกที่ในโลกให้สามารถเข้าใช้บริการของ ภาครัฐได้โดยผ่านการใช้อุปกรณ์ อินเทอร์เน็ตที่หน่วยงานของรัฐจัดบริการได้
4. ทุกเวลา คือ ประชาชนสามารถใช้บริการออนไลน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกเวลา เนื่องจากคอมพิวเตอร์ แมข่ายและระบบอินเทอร์เน็ตเปิดทุกวัน ตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง ประชาชนจะได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้นเนื่องจาก สามารถรับบริการนอกเวลาราชการได้
5. ทั่วถึงและเท่าเทียม คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชน มีความเสมอภาคและเท่าเทียมในโอกาส การเข้ารับบริการจากภาครัฐ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมา ติดต่อรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ
6. โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ประชาชนสามารถ เข้ามาสืบค้นข้อมูลได้เพราะรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์เป็นแหล่งข้อมูลที่เปิดเผย

### ประเภทของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ ( 2549),(อ้างถึงใน พิฐวรรณ กิติคุณ,ออนไลน์, <https://library2.parliament.go.th/>) การให้บริการโดยรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. การให้บริการจากภาครัฐสู่ประชาชน (Government to Citizen : G2C) เป็นการ ให้บริการพื้นฐาน จากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ประชาชนโดยตรง ประชาชนสามารถทำธุรกรรมโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศของภาครัฐ อินเทอร์เน็ตจึงกลายเป็นเครือข่ายมือสำคัญที่จะรองรับและสามารถตอบสนองกับกิจกรรมที่ประชาชน ขอรับบริการได้ เช่น การชำระเงินภาษี

การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และการค้นหาข้อมูลซึ่งภาครัฐดำเนินการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

2. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาคเอกชน (Government to Business : G2B) เป็นการให้บริการ พื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ภาคเอกชน โดยภาครัฐจะต้องให้การบริการที่รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้รวมถึงมีความถูกต้องของข้อมูล เช่น การจดทะเบียนการค้า การจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ และการชำระภาษี เป็นต้น

3. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาครัฐ (Government to Government : G2G) เป็นการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือภายในหน่วยงานของรัฐ โดยเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานใหม่ด้วยการใช้ระบบสารสนเทศของภาครัฐร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ รวมทั้งสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันทำให้เกิดการทำงานร่วมกัน เช่น ระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ระบบบัญชีและการเงิน ระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

4. การให้บริการจากภาครัฐสู่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ (Government to Employee : G2E) การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดการให้บริการแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ของรัฐ เพราะรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่จำเป็นเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ระบบสวัสดิการ เป็นต้น

**ประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์** สามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านประโยชน์ต่อประชาชน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนได้ใช้ระบบสารสนเทศที่ดีกว่าเดิม สามารถเข้าถึงการบริการของรัฐได้มากขึ้น ประชาชนมีช่องทางในการรับบริการที่ สะดวก รวดเร็ว และสามารถรับบริการได้ทุกที่ทุกเวลา

2. ด้านประโยชน์ต่อหน่วยงาน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้หน่วยงานของรัฐสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงาน สามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อประสิทธิภาพ ในการให้บริการพื้นฐานของรัฐ การทำงานของหน่วยงานของรัฐมีช่องทางการสื่อสารที่มากขึ้นทั้งภายในหน่วยงานของรัฐและระหว่างหน่วยงานของรัฐ และสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน รวมทั้งเกิดการผลักดัน ให้หน่วยงานของรัฐให้บริการข้อมูลที่ดีมีมาตรฐาน และมีคุณภาพแก่ประชาชน และเป็นช่องทางการสื่อสาร ภายในหน่วยงานของรัฐและระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วย

กิตติยา คัมภีร์, (ก.พ.ร. ,2558) กล่าวว่า ภาครัฐไทยยกระดับสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ภายใต้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีหลักการให้บริการ 4 หลัก ดังนี้

1. Smart Operation คือ การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การเชื่อมต่อระหว่างเครื่องอุปกรณ์ การมีระบบการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) การมีเครื่องวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Analytics)

2. Citizen-centric Services คือ การยกระดับงานบริการภาครัฐให้มีการออกแบบมีประสบการณ์และดำเนินการแบบเฉพาะเจาะจงตามความต้องการรายบุคคลบนความสมดุลระหว่างความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ข้อมูล ของประชาชน และการอำนวยความสะดวก

3. Driven Transformation คือ การปรับเปลี่ยนองค์กรทั้งในด้านทรัพยากรมนุษย์ ขั้นตอนการทำงาน เทคโนโลยี และกฎระเบียบที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้นำระดับประเทศที่มีความมุ่งมั่น มีวิสัยทัศน์ และเล็งเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาประเทศ

4. Government Integration คือ การบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งการเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินการเพื่อสามารถเห็นข้อมูลประชาชนเป็นภาพเดียวที่สมบูรณ์ ใช้บริการทางเทคโนโลยีร่วมกัน รวมทั้งเป็นการให้บริการภาครัฐแบบครบวงจร ณ จุดเดียว

สรุปได้ว่า การนำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ทำให้ประชาชนได้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ดีกว่าเดิม สามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้ทั้งภาครัฐและเอกชน เข้าถึงการบริการของรัฐได้มากขึ้น ประชาชนมีช่องทางในการรับบริการที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ทัวถึง มีความเสมอภาคทางสังคม และสามารถรับบริการได้ทุกที่ทุกเวลา

### 3. คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ และการจัดเก็บภาษีอากร

#### 3.1 การบริการของกรมสรรพากร

##### ประวัติกรมสรรพากร

เมื่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงวางแผนปฏิรูปการปกครองแล้ว ก็ได้ทรงวางระเบียบกิจการคลังใหม่โดยทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งหอรัษฎากรพิพัฒน์ขึ้นในปี พ.ศ. 2416 เพื่อเก็บรายได้ภาษีอากรของแผ่นดินมารวมไว้ ณ ที่แห่งเดียว

ต่อมาในปี พ.ศ. 2435 จึงยกเป็นกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ มีเสนาบดีประจำต่างหาก และการภาษีอากรก็ได้ทรงปรับปรุงใหม่ โดยแต่งตั้งข้าหลวงคลังไปประจำทุกจังหวัดและทุกมณฑลเพื่อทำหน้าที่เก็บภาษีอากรจากราษฎรโดยตรงแล้วรวบรวมรายได้ทั้งหมดส่งมารวมไว้ ณ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ราษฎรไม่ต้องเสียภาษีอากรมากนักน้อยถกกันเหมือนแต่ก่อน ทั้งนี้ย่อมเป็นการปรับปรุงระบบการคลังอย่างยิ่งใหญ่ ทำให้ผลประโยชน์รายได้ของแผ่นดิน เพิ่มขึ้นกว่าแต่ก่อนมาก ในด้านรายจ่ายก็ทรงวางพิคัดอัตราเงินเดือนให้แก่ข้าราชการตามตำแหน่งเป็นที่

แน่นอนแทนเงินเบี้ยหวัดที่จ่ายแต่เดิม และยังพระราชทานเบี้ยบำนาญแก่ข้าราชการเพื่อเป็นเครื่องเลี้ยงชีพเมื่อรับราชการไม่ได้แล้ว

ในปี พ.ศ. 2439 พระองค์ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้มีการจัดทำงบประมาณแผ่นดินขึ้นเป็นครั้งแรก อันเป็นแบบฉบับที่จะต้องทำงบประมาณแผ่นดินสืบมาทุกปี

ครั้นปี พ.ศ. 2463 (ร.ศ.112) ประเทศไทยต้องประสบวิกฤตทางการเมืองอย่างหนักด้วยฝรั่งเศสยกกองทหารมารุกรานดินแดนฝั่งแม่น้ำโขง รัฐบาลจำเป็นต้องส่งทหารไปตั้งรับข้าศึกที่เมืองอุบลราชธานี ทำให้เมืองปราจีนบุรีมีความสำคัญ ทางด้านยุทธศาสตร์และทาง การเมืองขึ้น

ในปี พ.ศ. 2438 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตั้งเมืองปราจีนบุรีเป็นมณฑลขึ้นเป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์ และโปรดให้ พระยาอุทริรงค์ธนะ (ศุภร์ ชูโต) เป็นข้าหลวงเทศาภิบาล เมื่อครั้งในการประชุม สมุหเทศาภิบาลครั้งแรก ซึ่งพระยาอุทริรงค์ธนะ กราบทูลเสนาบดีกระทรวง มหาดไทยว่าอากรค่าน้ำในมณฑลปราจีนบุรี รัฐบาลได้รับเงินอากรเข้าพระคลังน้อยกว่าเท่าที่ควรจะได้ เพราะนายอากรที่รับผูกขาดไม่มีเวลาที่จะเก็บได้ทั่วถึง ถ้าให้สมุหเทศาภิบาลจัดเก็บอากรค่าน้ำและ ให้รางวัลส่วนลดแก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่จัดตั้งขึ้นใหม่ ให้เป็นพนักงานเก็บจะได้เงินหลวงเพิ่มขึ้นอีกมากมาย เสนาบดีกระทรวงมหาดไทยจึงนำความไปกราบทูลกรมขุนศิริราชสังกาศ เสนาบดีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติซึ่งไม่ทรงเห็นชอบด้วยดังปรากฏข้อความในหนังสือ สาส์นสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวโปรดเกล้าฯ ให้ตั้งเมืองปราจีนบุรีเป็นมณฑลขึ้นใหม่ ลงวันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2478 อธิบายเรื่องเปลี่ยนวิธีเก็บภาษีอากรไว้

เมื่อ พ.ศ. 2435 (ร.ศ.111) สมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระราชดำริถึงลักษณะการปกครองหัวเมืองที่จะจัดต่อไปในภายหน้าเป็น 3 ข้อ คือ

1. รวบรวมการบังคับบัญชาหัวเมือง ซึ่งเคยแยกกันอยู่ 3 กระทรวงคือ มหาดไทย กลาโหม กรมท่า ให้มารวมอยู่ในกระทรวงมหาดไทยเพียงกระทรวงเดียว
2. รวมหัวเมืองจัดเป็นมณฑลตามสมควรแก่ภูมิภานา ให้สะดวกแก่การปกครอง และมีสมุหเทศาภิบาลบังคับบัญชาการมณฑล
3. การเปลี่ยนแปลงที่ทรงพระราชดำริ จะค่อยจัดไปเป็นชั้น ๆ มิให้เกิดการยุ่งเหยิงในการเปลี่ยนแปลง

ปีต่อมา พ.ศ. 2436 เสนาบดีกระทรวงมหาดไทยเป็นแต่ศึกษาหาความรู้ราชการในกระทรวง กับออกไปตรวจตามหัวเมืองฝ่ายเหนือซึ่งภายหลังจัดเป็นมณฑลอยุธยา มณฑลนครสวรรค์ มณฑลพิษณุโลก กับทั้งเมืองสุพรรณบุรี (เวลานั้นเมืองนครชัยศรียังขึ้นอยู่กรมท่า) เพื่อหาความรู้มาคิดกับรายการที่จะจัดต่อไป และเกิดเหตุวิวาทกับฝรั่งเศส จะต้องส่งทหารไป

เมืองอุบลส่วนทางเมืองปราจีนบุรีเพื่อจะให้สะดวกแก่การส่งทหาร จึงโปรดให้จัดตั้งมณฑลปราจีนขึ้นก่อนและทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯให้พระยาฤทธิรงค์ธรรมา (ศุภร์ ชูโต) เป็นสมุหเทศาภิบาลคนแรก ต่อมาอีกปีหนึ่งจึงตั้งมณฑลอยุธยา มณฑลนครสวรรค์ มณฑลพิษณุโลกและตั้งมณฑลอื่นปีต่อมา

ในพ.ศ. 2438 การเก็บภาษีอากรทั้งที่กรุงเทพฯและตามหัวเมืองยังใช้วิธีกระทรวงพระคลังเรียกประมูลให้มีผู้รับผูกขาดไปเก็บภาษีอากรต่าง ๆ ทุกปี พระยาฤทธิรงค์ฯได้ไปจัดมณฑลปราจีนก่อนมณฑลอื่นอยู่ปีหนึ่ง รู้การในท้องที่คิดว่าสมุหเทศาภิบาลคนอื่น เมื่อมีการประชุมสมุหเทศาภิบาลครั้งแรก คืออากรค่าน้ำในมณฑลปราจีนเงินหลวงที่ได้เข้าพระคลังยังน้อยกว่าที่ควรจะได้อยู่มาก เพราะนายอากรที่รับผูกขาดไป มีเวลาที่จะเก็บเฉพาะปีหนึ่ง ต้องรีบจัดเก็บให้ได้กำไรภายในเวลาที่ตนมีอำนาจ เพราะฉะนั้นใครจะเชื่อว่าประมูลก็ต้องกะจำนวนเงินให้ได้ต่ำด้วยกลัวขาดทุน ยกตัวอย่างดังอากรค่าน้ำเมืองปราจีนบุรีมีผู้รับประมูลเสนอเพียงปีละ 2,400 บาทเท่านั้น

กรมสรรพากร จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 2 กันยายน 2458 โดย กรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย เสด็จมาเป็นเสนาบดีกระทรวงพระคลัง ได้เริ่มจัดการเก็บภาษีอากรให้กรมสรรพากรเป็นพนักงานเก็บภาษีอากร และพาฝรั่งผู้ชำนาญเข้ามาจัดระเบียบ คือ มิสเตอร์เกรแฮม มาเป็นเจ้ากรมสรรพากรใน โอนไปขึ้นอยู่ในกระทรวงนครบาล มิสเตอร์ไฮล์ และได้เปลี่ยนชื่อเป็น พระยาอินทรมนตรี ศรีจันทรวงศ์ เป็นอธิบดีคนแรกประจำกรมสรรพากร ตำแหน่งเป็นเจ้ากรมสรรพากรนอก โอนไปขึ้นอยู่ในกระทรวงมหาดไทย เดิมจัดเก็บภาษีอากรด้วยวิธีผูกขาด เปลี่ยนเป็นวิธีที่รัฐบาลจัดเก็บภาษีอากรเองเป็นอย่าง ๆ และการที่จัดเก็บภาษีอากรนั้นค่อยจัดเก็บภาษีขยายออกไปเป็นมณฑล ๆ ทำให้จำนวนเงินภาษีอากรเพิ่มขึ้นเป็นรายปี (อ้างถึงใน, กรมสรรพากร, <https://www.rd.go.th/publish, 2562>)

### ประวัติการบริการจัดเก็บภาษีกรมสรรพากร

กรมสรรพากร ตามประวัติศาสตร์การจัดเก็บภาษีอากรของชาติไทย คือ ศิลาจารึกสมัยพ่อขุนรามคำแหงมหาราชซึ่งอยู่ในยุคสมัยกรุงสุโขทัย แต่ความเป็นมาก่อนยุคสุโขทัยได้เคยมีการวิเคราะห์โดยพิจารณาถึงลักษณะประวัติศาสตร์การปกครองของชาติไทย ซึ่งคาดว่า การจัดเก็บภาษีอากรน่าจะเป็นวิวัฒนาการมาจากผลของการก่อสร้างราชอาณาจักรในยุคแรก ๆ ของชนชาติไทย ที่ต้องมีการรบพุ่งเป็นสงครามกับเพื่อนบ้านใกล้เคียง เมื่อมีการรบชนะก็จะมีการกวาดต้อนผู้คนและทรัพย์สิน หลังจากนั้นก็จะให้ประเทศผู้แพ้ที่อยู่ภายใต้การปกครองจัดส่งเครื่องบรรณาการมามอบให้ ซึ่งลักษณะการได้มาซึ่งรายได้และทรัพย์สินข้างต้นเป็นการนำรายได้จากนอกราชอาณาจักรเข้ามาในราชอาณาจักร ซึ่งอาจถือว่าเป็นรูปแบบการจัดเก็บภาษีประเภทหนึ่ง และในขณะเดียวกันการที่จะให้ราชอาณาจักรมีการปกครองที่เข้มแข็ง มีการพัฒนาในด้านความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รัฐบาลที่จะต้องมีการเกณฑ์แรงงานภายในประเทศ เพื่อเข้ามาทำนุบำรุงประเทศ ทั้งในด้านการก่อสร้างถาวรวัตถุ



การขาดคล่อง ถนนหนทางต่าง ๆ ทั้งนี้โดยการเกณฑ์แรงงาน อาจถือเป็นรูปแบบการเก็บภาษีที่ไม่เป็นตัวเงินประเภทหนึ่งเช่นกัน จนกระทั่งต่อมาเมื่อมีการพัฒนาจนมีการนำระบบเงินตรามาใช้ในการแลกเปลี่ยนในราชอาณาจักร ถ้าผู้ที่ถูกเกณฑ์เป็นแรงงานต้องการประกอบอาชีพเป็นอิสระก็อาจนำเงินตราที่หามาได้มาใช้ให้กับรัฐหรือเจ้าขุนมูลนายเพื่อขอความเป็นอิสระในการประกอบอาชีพ อันเป็นก้าวหนึ่งของการเริ่มเป็นระบบการจัดเก็บภาษีอากรในระยะต่อมา ซึ่งจากลักษณะของการหารายได้และการเกณฑ์แรงงานมาใช้ในการพัฒนาประเทศ จนเริ่มก้าวเข้ามาสู่ระบบการเสียภาษีอากรให้กับรัฐข้างต้นเป็นเพียงการวิเคราะห์ถึงวิวัฒนาการของระบบภาษีของชาติไทย โดยอิงกับรูปแบบการปกครองเท่านั้น แต่ตามการศึกษานี้จะเน้นเฉพาะประวัติการจัดเก็บภาษีอากรในส่วนที่มีหลักฐานอ้างอิงได้ โดยเป็นหลักฐานตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัยเป็นต้นมาว่า ประเทศไทยได้มีวิวัฒนาการในการจัดเก็บภาษี เป็นอย่างไรมาจนถึงปัจจุบัน (อ้างอิงใน,กรมสรรพากร, <https://www.rd.go.th/publish,2562>)

ราชกิจจานุเบกษา (2551, น. 134) กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 กำหนดให้กรมสรรพากรมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษีอากรเพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึง และเป็นธรรมเป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม และเกิดความสมัครใจในการเสียภาษี โดยให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. จัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง
3. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

#### **การบริการจัดเก็บภาษีอากรแนวใหม่ของกรมสรรพากร (Pro – Assessment Agreement : PAA)**

การบริการจัดเก็บภาษีอากรแนวใหม่ของกรมสรรพากร หมายถึง กระบวนการกำกับดูแลการเสียภาษีอากร โดยมุ่งเน้นให้เกิดความสมัครใจ เพื่อให้การเสียภาษีและนำส่งภาษีอากรมีความถูกต้องและครบถ้วน ตั้งแต่ช่วงก่อนการยื่นแบบแสดงรายการ หรือ การดำเนินการเพื่อให้การคำนวณภาษีอากรที่ต้องเสียภาษีหรือนำส่งให้ถูกต้องครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนดตั้งแต่ช่วงเวลาก่อนยื่นแบบแสดงรายการ

สุเทพ พงษ์พิทักษ์ , (2555), (อ้างอิงใน ศศิกานต์ จตุปา, 2557) ได้กล่าวถึง การบริการจัดเก็บภาษีอากรแนวใหม่ของกรมสรรพากร PAA หมายถึง เครื่องมือที่มีแนวคิดมาจาก Horizontal Monitoring ของประเทศเนเธอร์แลนด์ ซึ่งมีการศึกษาเรื่องนี้มานานกว่า 10 ปี ระบุว่า PAA ให้ความเชื่อมั่นและความแน่นอนกับผู้เสียภาษีก่อนการยื่นแบบ การทำงานกับผู้เสียภาษีในลักษณะปัจจุบันและอนาคต

เป็นหนึ่งในเครื่องมือป้องกันที่เหมาะสมกับผู้เสียภาษีที่ดี ให้บริการส่งเสริมผู้เสียภาษีที่ดี ให้ปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีได้อย่างถูกต้อง และเป็นหลักการสู่ความสำเร็จ ความไว้วางใจ ความเข้าใจ และความโปร่งใส ซึ่ง PAA ในมุมมองของกรมสรรพากรแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

1. ผู้เสียภาษียรายใหญ่ มีผู้ทำบัญชีของกิจการเอง และยื่นเสียภาษีกับกรมสรรพากรโดยตรง
2. ผู้เสียภาษีอากรรายย่อย ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจ SMEs จ้างตัวกลางผู้เสียภาษี เช่น สำนักงานบัญชี เป็นผู้จัดทำบัญชีและยื่นภาษีอากร

สาเหตุหลักที่กรมสรรพากรจำเป็นต้องใช้นโยบายการบริการจัดเก็บภาษีอากรแนวใหม่ มีดังนี้

1. ในการจัดเก็บภาษีแบบเก่า กรมสรรพากรต้องทำการตรวจสอบภายหลังจากผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการแล้ว ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาตรวจสอบนาน และประสบปัญหาหางานค้างและการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างจำนวนมากเพื่อรองรับระบบเขตการค้าเสรี AFTA และ AEC ในปี พ.ศ. 2558 ซึ่งต้องจัดการกับปัญหา หรือเงื่อนไขของการค้าระหว่างประเทศที่ทำให้เกิดการได้เปรียบหรือเสียเปรียบให้หมดไปหรือมีน้อยที่สุด เช่น ภาษีศุลกากร ภาษีสรรพสามิต ดังนั้น ประเทศไทยจะสูญเสียรายได้จากภาษีศุลกากรหรือภาษีสรรพสามิตโดยคงเหลือแต่ภาษีของกรมสรรพากรเป็นหลักเท่านั้น จึงจำเป็นต้องมีวิธีการจัดเก็บภาษีแบบใหม่เกิดขึ้น

2. การบริการจัดเก็บภาษีอากรแนวใหม่นี้ ประเทศที่พัฒนาแล้วทุกประเทศใช้ปฏิบัติงานอยู่เช่น ญี่ปุ่น เยอรมนี เนเธอร์แลนด์ สหรัฐอเมริกา เป็นต้น

**กล่าวโดยสรุป** การบริการจัดเก็บภาษีอากรแบบใหม่ จะทำให้การจัดเก็บภาษีอากรเกิดความเป็นธรรมทั้งผู้ประกอบการไทยและต่างประเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลการเสียภาษีอากรที่ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด ตั้งแต่ช่วงเวลาก่อนยื่นแบบแสดงรายการ เป็นขจัดวิธีใช้ดุลพินิจของเจ้าพนักงานสรรพากรในการประเมินภาษีอากร ซึ่งอาจไม่ยุติธรรมได้

#### **ประโยชน์ของการบริการจัดเก็บภาษีอากรแนวใหม่**

การสร้างทัศนคติของผู้เสียภาษีอากรให้มีความเต็มใจในการชำระภาษีและเสียภาษีอย่างถูกต้องสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีบทบาทในการบริการจัดเก็บภาษีอากรอย่างเต็มความสามารถ พร้อมทั้งส่งเสริมหลักการจัดเก็บภาษีกับผู้เสียภาษีทุกรายอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

PAA เป็น โครงการที่ให้ผู้ประกอบการที่สมัครใจที่จะเป็นผู้เสียภาษีที่ดีทำข้อตกลง โดยกรมสรรพากรจะใช้เครื่องมือส่งเสริมให้ความรู้ด้านภาษี การกำกับดูแล การคืนภาษีอากร และการให้คำปรึกษาอย่างทันทั่วทั้งที่มีเครือข่ายสนับสนุน เช่น สำนักงานบัญชีคุณภาพจะมีผู้สอบบัญชีภาษีอากร (New TA) และผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (CPA) ที่มีคุณภาพ เพื่อให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร และ



การตรวจสอบด้านภาษีก่อนการยื่นแบบเสียภาษี แต่สำหรับกลุ่มที่เสียภาษีไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง กรมสรรพากรจะใช้เครื่องมือป้องปราม เช่น การตรวจสอบทั่วไป การตรวจสอบเชิงลึก การตรวจประเมิน การออกหมายเรียก เป็นต้น

PAA และ CRM มีความสัมพันธ์กัน ซึ่ง PAA เป็นส่วนหนึ่งของ CRM โดยเป็น เครื่องมือที่สนับสนุนหลักการ CRM กล่าวคือ เป็นการดำเนินการกำกับดูแลผู้เสียภาษีก่อนการยื่นแบบ แสดงรายการเพื่อให้การเสียภาษีมีความถูกต้องครบถ้วน ในขณะที่ CRM เป็นมาตรการกำกับดูแล หลังจากผู้เสียภาษีสมัครใจที่จะเป็นผู้เสียภาษีที่ดี เป็นการดำเนินการหลังการยื่นแบบแสดงรายการ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ด้าน คือ ผู้เสียภาษี ทรัพยากร เครื่องมือ และผลลัพธ์ โดยเจ้าหน้าที่จะทำการ วิเคราะห์ผู้เสียภาษีโดยใช้ข้อมูลผู้เสียภาษี ข้อมูลภายนอก ตามอัตรากำลังเจ้าหน้าที่และทรัพยากรที่มีอยู่ เช่น ความรู้ความสามารถ ระบบเทคโนโลยี งบประมาณ พิจารณาใช้วิธีการแบ่งกลุ่มผู้เสียภาษีตาม ลักษณะและพฤติกรรม และเลือกใช้เครื่องมือบริการความเชื่อมโยงที่เหมาะสมกับผู้เสียภาษีแต่ละรายจะ นำมาวิเคราะห์ผู้เสียภาษีว่าจะใช้มาตรการป้องกันหรือปราบปรามได้ผลลัพธ์อย่างไรจะนำมาวิเคราะห์ ผู้เสียภาษี เพื่อกระตุ้นให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีได้ถูกต้อง และปัจจุบันกรมสรรพากรได้มีการ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร แนวใหม่ โดยการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และชำระภาษีผ่านบัตรแทนเงินสด และกรมสรรพากรมี ข้อมูลผู้เสียภาษีรายตัว โดยใช้เลขภาษีอากร 13 หลัก และสามารถเชื่อมโยงการบริการจัดเก็บภาษีเงินได้ ภาษีธุรกิจเฉพาะ อากรแสตมป์ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย การสอบยันใบกำกับภาษี การจับคู่ค่าใช้จ่ายกับ รายได้เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของการเสียภาษี และตรวจสอบธุรกิจตั้งแต่ขั้นแรกของการเริ่ม ผลิตสินค้าจนถึงขั้นตอนขั้นสุดท้ายสู่ผู้บริโภค

สรุป กรมสรรพากรได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรแนวใหม่ โดยการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และชำระภาษีผ่านบัตรแทนเงินสด และมีการสร้างทัศนคติของผู้เสียภาษีอากรให้มีความเต็มใจในการ ชำระภาษีและเสียภาษีอย่างถูกต้องสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีบทบาทในการบริการ จัดเก็บภาษีอากรอย่างเต็มความสามารถ พร้อมทั้งส่งเสริมหลักการจัดเก็บภาษีกับผู้เสียภาษีทุกรายอย่าง เสมอภาคเท่าเทียมกัน

### โครงสร้างกรมสรรพากร

มีหน่วยราชการภายในกรมสรรพากร จำนวน 15 กอง 1 สำนัก ดังนี้

1. กองกฎหมาย มีหน้าที่รับผิดชอบงาน คือ ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บภาษีอากร

2. กองบริหารทรัพยากรบุคคล-ส่วนงานกองการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่รับผิดชอบงาน คือ จัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกรม
3. กองมาตรฐานการสอบบัญชีภาษีอากร มีหน้าที่รับผิดชอบงาน คือ กำหนดคุณสมบัติและดำเนินการเพื่อสรรหาผู้สอบบัญชีภาษีอากรกำหนด ปรับปรุง และพัฒนา หลักเกณฑ์ มาตรฐานและวิธีการปฏิบัติงานรวมทั้งระเบียบและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องของผู้ตรวจและรับรองบัญชีจัดให้มีการอบรมและพัฒนาหลักสูตรการอบรมสำหรับผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชีกำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชีให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
4. กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กมีหน้าที่รับผิดชอบงาน คือ ศึกษา วิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางในการกำหนดระเบียบและแนวปฏิบัติสำหรับธุรกิจ
5. กองตรวจสอบภาษีกลางมีหน้าที่รับผิดชอบงาน คือ ตรวจสอบภาษีอากรทั่วราชอาณาจักร
6. กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ มีหน้าที่รับผิดชอบงาน คือ บริหารการจัดเก็บภาษีอากร การกำกับดูแลผู้เสียภาษีอากร การเร่งรัดภาษีอากรค้าง การตรวจสอบภาษีอากร และการตรวจปฏิบัติการทางภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ
7. กองวิชาการแผนภาษี มีหน้าที่รับผิดชอบงาน คือ กำหนดนโยบายภาษีอากร ด้านภาษีสรรพากรให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงการคลัง
8. สำนักงานเลขานุการกรม มีอำนาจหน้าที่ คือ เกี่ยวกับราชการทั่วไปของกรม และราชการที่มีได้แยกให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการใดโดยเฉพาะอำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง ปฏิบัติงานสารบรรณของกรม ให้บริการค้นหรือคัดแบบแสดงรายการเสียภาษีอากรแก่ผู้เสียภาษีอากร รวมทั้งให้บริการค้นคัด หรือให้พิมพ์แบบแสดงรายการภาษีอากรแก่หน่วยงานตรวจสอบภาษีอากร
9. กองเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่รับผิดชอบงาน คือ วางแผนและพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรม เพื่อประโยชน์ในการบริหาร จัดการสารสนเทศ และให้บริการแก่ประชาชน เป็นศูนย์ข้อมูลและประมวลผลการจัดเก็บภาษีอากรของกรม และประยุกต์ เทคโนโลยีสมัยใหม่สำหรับการจัดเก็บภาษีอากร
10. กองมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษี มีหน้าที่รับผิดชอบงาน คือ พัฒนา มาตรฐานเกณฑ์ วิธีการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกระบบงาน ซึ่งเกี่ยวกับระบบงานการสำรวจ และติดตามผู้เสียภาษี การกำกับดูแล การตรวจปฏิบัติการ และการตรวจสอบภาษีอากร

11. กองสืบสวนและคดี มีหน้าที่รับผิดชอบงาน คือ กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานคดี การบังคับทางปกครอง การสืบสวน และการตรวจค้นกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางในการดำเนินคดี การบังคับทางปกครอง การสืบสวน และการตรวจค้น

12. กองบริหารการเสียหายทางอิเล็กทรอนิกส์ มีหน้าที่รับผิดชอบงาน คือ บริหารงานในกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากรและชำระภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนประเมินผลการบริหารงาน ให้บริการข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับภาษีสรรพากร การยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร และชำระภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

13. กองบริหารการคลังและรายได้ มีหน้าที่รับผิดชอบงาน คือ ดำเนินการเกี่ยวกับการเงินการบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่ และยานพาหนะของกรม

14. กองมาตรฐานการจัดเก็บภาษี มีหน้าที่รับผิดชอบงาน คือ พัฒนามาตรฐานหลักเกณฑ์วิธีการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกระบบงานซึ่งเกี่ยวกับระบบงานกรรมวิธีภาษีการเงินและการบัญชีสรรพากร การหักภาษี ณ ที่จ่ายและคืนภาษี การเร่งรัดภาษีอากรค้าง รวมทั้งรายได้ของส่วนท้องถิ่น

15. กองอุทธรณ์ภาษี มีหน้าที่รับผิดชอบงาน คือ กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางในการพิจารณาอุทธรณ์ภาษี และการพิจารณาคหรือลดเบี้ยปรับเงินเพิ่มกำกับติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานอุทธรณ์ภาษีอากร และการงดหรือลดเบี้ยปรับเงินเพิ่ม กองสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ มีหน้าที่รับผิดชอบงาน คือ วางแผนกำหนดระเบียบแนวปฏิบัติ และประเมินผลเกี่ยวกับระบบงานสำรวจผู้เสียภาษีอากร วางแผน กำหนดกลยุทธ์ มาตรการและวิธีการรณรงค์เพื่อนำผู้ประกอบการนอกระบบเข้าสู่ระบบภาษี

16. สำนักงานสรรพากรภาค 1-12 จำนวน 12 ภาค มีอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบงาน คือ วางแผนและประเมินผลเพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรม วางแผน และควบคุมการดำเนินการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ซึ่งประกอบด้วย สำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพื่อให้เป็นไปตาม นโยบายแผนงาน และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

17. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ จำนวน 119 พื้นที่ มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ คือ วางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรม และสำนักงานสรรพากรภาคควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

18. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 850 สาขา มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ คือ รับชำระภาษีอากร คืบเงินภาษีอากร และปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย (อ้างถึงใน กรมสรรพากร, 2562, <https://www.rd.go.th/publish/12927.0.html>)

### ลักษณะการบริการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร

กรมสรรพากร, (2562) ตามวัตถุประสงค์หลัก กล่าวไว้ว่า

1. จัดเก็บภาษีในระดับที่เหมาะสมและทั่วถึง ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำของกรมสรรพากร และของผู้เสียภาษี

2. มุ่งพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยให้แข่งขันกับต่างประเทศได้

3. สร้างความเข้าใจของผู้เสียภาษีในการที่เห็นว่าผู้อื่นเสียภาษีถูกต้องครบถ้วน

4. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีประสิทธิภาพและเที่ยงธรรม

ศศิกานต์ จัตุปา (2557) กล่าวถึงว่า กรมสรรพากรเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักที่สำคัญ คือ

1. การจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและ กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยภาษีทางตรง ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล และภาษีทางอ้อม ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีปิโตรเลียม และอากรแสตมป์

2. เสนอแนะนโยบายจัดเก็บภาษีอากร และแก้ไข กฎหมายภาษีอากรเพื่อส่งเสริมให้มีการแข่งขันในระดับสากล และเพื่อบรรเทาภาระภาษีของประชาชน

3. ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อสร้าง โอกาสในการบริหาร จัดเก็บภาษีอากร ภายใต้ข้อจำกัดด้านรายได้และค่าใช้จ่าย พร้อมใช้ช่องทางต่าง ๆ จัดเก็บภาษีโดยเฉพาะจัดเก็บจากกลุ่มธุรกิจข้ามชาติซึ่งเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีศักยภาพสูงในการชำระภาษีอากร

การจัดเก็บภาษีอากรที่อยู่ในความรับผิดชอบของ กรมสรรพากร เป็นการจัดเก็บภาษีภายใต้หลักการประเมินตนเองของผู้เสียภาษี (Self Assessment) ซึ่งผู้เสียภาษีจะยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทต่าง ๆ เพื่อประเมินตนเองว่ามีรายได้หรือกำไรสุทธิและภาษีที่ต้องชำระหรือมีสิทธิได้รับคืนด้วยตนเอง โดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรจะเป็นผู้กำกับดูแลผู้เสียภาษีและติดตามผลอย่างใกล้ชิด ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบ แสดงรายการเสียภาษีมียหลายประเภท โดยมีทั้งผู้เสียภาษีที่ปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย และผู้เสียภาษีที่หลีกเลี่ยงภาษี ด้วยเจตนาใช้ช่องโหว่ของกฎหมาย ในการบริหารประเทศ ในแต่ละปีรัฐบาล ได้กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ มุ่งเน้นการพัฒนาประเทศ ให้เจริญเติบโต และทัดเทียมกับนานาประเทศ ซึ่งนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ส่วนหนึ่งเป็นผลจากนโยบายด้านการคลังในส่วนการบริหารจัดเก็บรายได้ภาษีอากร ซึ่งกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหลัก ที่มีความสำคัญในการจัดเก็บภาษี

อากรโดยในแต่ละปีได้รับ มอบหมายจัดเก็บรายได้จากภาษีอากรเป็นจำนวนสูงเกินกว่าร้อยละ 60 ของรายได้ทั้งประเทศ

**กล่าวโดยสรุป** กรมสรรพากร เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจจัดเก็บรายได้หลักให้แก่รัฐบาล เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ หรือเป็นผลจากการเคลื่อนย้ายทรัพยากรจากภาคเอกชน ไปสู่ภาครัฐบาล และสะท้อนกลับไปสู่ภาคประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์และมีความเป็นธรรมเท่าเทียมกัน

### คุณภาพการบริการของกรมสรรพากร

กรมสรรพากร ให้บริการจัดเก็บรายได้ตามพระราชบัญญัติให้ใช้บทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากร พ.ศ. 2481 มีภาษีอากรประเภทต่าง ๆ ตามประมวลรัษฎากรและตามกฎหมายอื่น ดังนี้

### ตามประมวลรัษฎากร

1. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (Personal Income Tax) หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษ ตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป

2. ภาษีเงินได้นิติบุคคล (Corporate Income Tax) หมายถึง ภาษีอากรประเภทหนึ่ง ที่บัญญัติไว้ในประมวลรัษฎากร จัดเก็บจากเงินได้ของบริษัท หรือ ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลมีหลักการจัดเก็บที่สำคัญๆ ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้จากกำไรสุทธิ ภาษีเงินได้นิติบุคคลคำนวณจากยอดรายได้ก่อนหักรายจ่าย ภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับเงินได้ที่จ่ายจากหรือในประเทศไทย

3. ภาษีมูลค่าเพิ่ม (Value Added Tax) หมายถึง ภาษีที่เก็บจากการขายสินค้าและบริการของผู้ผลิตสินค้า หรือผู้บริการ ผู้นำเข้า โดยจัดเก็บเฉพาะมูลค่าที่เพิ่มขึ้น การจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มมีขอบเขตกว้างขวาง และครอบคลุมทุกขั้นตอนในการผลิตการจำหน่ายและให้บริการ

4. ภาษีธุรกิจเฉพาะ (specific business tax) หมายถึง เป็นภาษีทางอ้อมที่เก็บจากฐานบริโภคทั่วไปภายในประเทศไทย โดยจะจัดเก็บจากการประกอบกิจการเฉพาะอย่าง และเริ่มใช้บังคับใน พ.ศ. 2535 พร้อมกับภาษีมูลค่าเพิ่ม แทนภาษีการค้าที่ถูกยกเลิกไป

5. อากรแสตมป์ หมายถึง เป็นภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรประเภทหนึ่ง ซึ่งมีการจัดเก็บจากการทำตราสารระหว่างกัน 28 ลักษณะ ตามที่กำหนดไว้ในบัญชีอัตราอากรแสตมป์ ลักษณะของอากรแสตมป์จะมีการจัดพิมพ์คล้ายกับตราไปรษณียากร (แสตมป์ไปรษณีย์) มีลวดลาย รอยปรู ของฟันแสตมป์ และราคาแสตมป์ แต่ต่างกันที่จะไม่มีตราประทับ จะใช้การขีดมาแสดงการใช้แสตมป์ดังกล่าว ซึ่งผู้ที่ขีดมาได้ต้องเป็นไปตามกำหนดของประมวลรัษฎากร



6. ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม หมายถึง พระราชบัญญัติภาษีเงินได้ปิโตรเลียม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2541 หมวด 7 ตีร บทบัญญัติเฉพาะเขตพื้นที่พัฒนาร่วม และพระราชบัญญัติภาษีเงินได้ปิโตรเลียม (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2562 มาตรา ๘ บรรดาบัญชี หลักฐาน และเอกสารประกอบการลงบัญชี ซึ่งเกี่ยวกับกิจการปิโตรเลียมของบริษัทให้ทำ เป็นภาษาไทยและต้องระบุเป็นเงินตราไทย เว้นแต่ในกรณีที่บริษัทร้องขอ อธิบดีอาจอนุมัติให้บริษัททำ เป็นภาษาต่างประเทศหรือระบุเป็นเงินตราสกุลที่ใช้ในการดำเนินงาน (กรมสรรพากร, 2562)

7. ภาษีการรับมรดก (Inheritance Tax) (พระราชบัญญัติภาษีการรับมรดก พ.ศ. 2558) หมายถึง จากการเกิดขึ้นเมื่อเจ้ามรดกตาย ผู้รับมรดกจากเจ้ามรดก แต่ละรายได้รับมรดกสุทธิมาในคราวเดียวหรือหลายคราว รวมกันแล้วมีมูลค่าเกินกว่า 100 ล้านบาท มีหน้าที่ต้องเสียภาษีตามที่กฎหมายกำหนด

การจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรข้างต้น มีหลักการและวิธีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการให้ผู้เสียภาษีประเมินตนเอง ดังนั้น เพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กรมสรรพากรจึงได้กำหนดวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินงาน ซึ่งมีหลักของระบบภาษีอากรที่ดี ประกอบด้วย จัดเก็บภาษีในระดับที่เหมาะสมและทั่วถึง ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำของกรมสรรพากรและของผู้เสียภาษี มุ่งพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยให้แข่งขันกับต่างประเทศได้ สร้างความเข้าใจของผู้เสียภาษีในการที่เห็นว่าผู้อื่นเสียภาษีถูกต้องครบถ้วน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีประสิทธิภาพและเที่ยงธรรม เพื่อมุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรยึดถือเป็นนโยบายในการปฏิบัติงานอันจะนำมาสู่การให้บริการที่ดีแก่ประชาชนตลอดไป ในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรนั้น ได้กำหนดเป้าหมาย หรือประมาณการรายได้ภาษีสรรพากรในแต่ละปีงบประมาณให้แต่ละหน่วยย่อยในสังกัดดำเนินการ ซึ่งประมาณการรายได้ภาษีสรรพากรเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่กรมสรรพากรนำมาใช้ในการประเมินประสิทธิภาพหรือศักยภาพการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรและหน่วยงานในสังกัดทุกระดับ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายการจัดการหารายได้เพื่อให้เกิดความสมดุลกับรายจ่าย และเพื่อให้เป็นไปตามแผนการงบประมาณที่รัฐบาลจัดทำไว้ในแต่ละปี เป้าหมายหลักคือจำนวนภาษีอากรที่หน่วยงานในสังกัดกรมสรรพากรสามารถจัดเก็บได้ในแต่ละปีเมื่อเทียบกับประมาณการของกรมสรรพากรตัวเลขประมาณการ จึงมีความสำคัญมากเพราะแสดงถึงศักยภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของหน่วยงานแต่ละปีงบประมาณ ดังตารางที่ 2.4 แสดงผลการจัดเก็บรายได้ภาษีอากร ของกรมสรรพากร แยกตามประเภทภาษีอากร ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2557 – 2561



ตารางเปรียบเทียบผลการจัดเก็บภาษีสรรพากรรายประเภทภาษี ของกรมสรรพากร  
ปีงบประมาณ 2557 – 2561

หน่วย : ล้านบาท

ประเภทภาษี	2557	อัตราเพิ่ม (%)	2558	อัตราเพิ่ม (%)	2559	อัตราเพิ่ม (%)	2560	อัตราเพิ่ม (%)	2561	อัตราเพิ่ม (%)
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	280,938.662	6.04	302,503.130	7.68	319,117.028	5.49	314,518.161	(1.44)	319,022.021	1.43
ภาษีเงินได้นิติบุคคล	570,160.840	3.73	566,250.494	(0.69)	604,929.915	6.83	626,018.034	3.49	663,525.734	5.99
ภาษีการค้า	2.349	15.42	5.200	121.36	70.001	1,246.14	0.267	(99.62)	0.534	100.01
ภาษีมูลค่าเพิ่ม	711,525.519	1.98	709,031.204	(0.35)	716,386.392	1.04	742,250.101	3.61	792,998.555	6.84
ภาษีธุรกิจเฉพาะ	53,158.520	8.94	54,219.580	2.00	56,288.908	3.82	55,734.798	(0.98)	60,374.867	8.33
ภาษีมรดก	0.000	#REF!	0.000	#DIV/0!	0.000	#DIV/0!	65.075	#DIV/0!	219.195	236.83
ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม	102,164.911	9.82	83,521.748	(18.25)	46,297.493	(44.57)	39,388.760	(14.92)	63,678.730	61.67
อากรแสตมป์	11,694.513	7.99	13,581.882	16.14	14,490.726	6.69	13,997.655	(3.40)	15,199.027	8.58
รายได้อื่นๆ	336.660	16.80	381.976	13.46	404.007	5.77	536.620	32.82	437.656	(18.44)
รวมทุกประเภทภาษีอากร	1,462.658	1.93	1,729,495.214	(0.03)	1,757,984.470	1.65	1,792,509.471	1.96	1,915,456.319	6.86

ภาพที่ 2.4 แสดงผลการจัดเก็บรายได้ภาษี ของกรมสรรพากร แยกตามประเภทภาษี ปี 2557-2561

ที่มา: อ้างถึงใน, กรมสรรพากร. (2562). (สำนักแผนภาษี) บริการข้อมูล : <http://www.rd.go.th>

จากตารางเปรียบเทียบผลการจัดเก็บภาษีอากรรายประเภทภาษีอากรของกรมสรรพากร ปีภาษี 2561 จะเห็นได้ว่าผลการจัดเก็บภาษีอากรโดยภาพรวมทุกประเภทภาษีของกรมสรรพากร จัดเก็บได้เป็นอัตราส่วนเพิ่มของประมาณการ คิดเป็นร้อยละ 6.86 แสดงให้เห็นว่ากรมสรรพากร มีคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปในเชิงบวก

#### รางวัลเกียรติยศแห่งการบริการ ของกรมสรรพากร

ลำดับ	ปี	ชื่อรางวัล	หน่วยงานที่ให้รางวัล
1	2552	- Money & Banking Awards 2009 ประเภทนุชสวยงาม ดีเด่นพื้นที่ขนาดเล็ก ภายใต้แนวคิด I Love Taxpayers	กระทรวงการคลัง
2	2553	- รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี 2553 - รางวัลชมเชย ประเภทราชการระบวงงาน : ระบวงงานการให้บริการรับชำระภาษี (สำนักงาน บริการขวัญใจประชาชน) - รางวัลเพชรวายุภักย์ ครั้งที่ 2 ประจำปี 2553 (MOF INNOVATION AWARDS 2010 ) - รางวัลชมเชย ประเภทระดับจังหวัด : สำนักงาน บริการขวัญใจประชาชน	คณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)  กระทรวงการคลัง
3	2554	- United Nations Public Service Awards คือ หน่วยงานที่ดำเนินการด้านการให้บริการสาธารณะ ด้วยความเป็นมืออาชีพ - รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี 2554 รางวัลเกียรติยศสำนักงานบริการขวัญใจประชาชน “Service Excellence Tax Office” - รางวัลเกียรติยศ สำนักงานบริการขวัญใจประชาชน - รางวัลเกียรติยศ สำนักงานบริการขวัญใจประชาชน	คณะมนตรีเศรษฐกิจ และสังคมแห่ง สหประชาชาติ  คณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ (ก.พ.ร.)มูลนิธิ ส่งเสริมทีคิวเอ็มใน ประเทศไทย

ลำดับ	ปี	ชื่อรางวัล	หน่วยงานที่ให้รางวัล
4	2556	<p>- Thailand ICT Excellence Awards คือ กระบวนการหลักภายในองค์กร ลดต้นทุน ลดความซ้ำซ้อน เพิ่มประสิทธิภาพ สามารถอำนวยความสะดวก เพิ่มความรวดเร็ว โดยมีผลการปรับปรุงที่เด่นชัด</p> <p>- รางวัล "Suvarnabhumi Service Excellence คือรางวัลหน่วยงานให้บริการยอดเยี่ยม</p> <p>- รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศระดับดีเด่น จากโครงการ “ของเก่าเท่าของใหม่ใส่ใจเสียภาษี”</p> <p>- รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศระดับดี จากโครงการ “ระบบการบริการพิเศษ Quick Point Service (QPS)”</p>	<p>สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย</p> <p>ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ</p> <p>คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)</p>
5	2557	<p>- รางวัลเพชรอายุภักดิ์ ครั้งที่ 5 "e-Tax Single Point Services" แนวคิดใหม่ในการพัฒนางานของกระทรวงการคลัง</p> <p>- รางวัล "คืนเร็ว คืนดี เหมือนมีช่องทางด่วน (The Fast tax refund)"</p> <p>- รางวัล "ระบบบริหารและปฏิบัติการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแบบบูรณาการ : ลอว์ด์ 1 (Comprehensive VAT administration and refund system</p> <p>- รางวัลคุณภาพ “การบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award) ประจำปี พ.ศ. 2557”</p>	<p>กระทรวงการคลัง</p> <p>คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)</p>
6	2558	<p>- รับมอบเกียรติบัตร แก่ กรมสรรพากร ในการทำคุณประโยชน์ โดยการปฏิบัติงานให้กับคณะอนุกรรมการปฏิรูปโครงสร้างพื้นฐานและโลจิสติกส์</p> <p>- รับมอบเกียรติบัตร แก่ กรมสรรพากร ในฐานะเป็นหน่วยงานที่ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ เพื่อผลักดันส่งเสริม เร่งรัด และติดตามผลการดำเนินงาน IPv6 ในประเทศไทย (2556-2558) และมีความพร้อมในการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน และบริการที่รองรับ IPv6</p>	<p>คณะอนุกรรมการปฏิรูปโครงสร้างพื้นฐานและโลจิสติกส์ สภาปฏิรูปแห่งชาติ</p> <p>กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</p>

ลำดับ	ปี	ชื่อรางวัล	หน่วยงานที่ให้รางวัล
7	2559	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รางวัล นวัตกรรม "RD Smart Tax Application มิติใหม่ของการให้บริการธุรกรรมภาครัฐของกรมสรรพากร"</li> <li>- รางวัล "ระบบนำทางภาษีอัจฉริยะ (Tax Navigator Intelligent)"</li> <li>- รางวัล "ระบบคัดเลือกรายผู้เสียภาษี RBA กรมสรรพากร"</li> </ul>	<p>กระทรวงการคลัง</p> <p>สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย</p>
8	2561	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รางวัลชนะเลิศ "ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation)"</li> <li>- รางวัลชนะเลิศ "อารีย์ผู้ช่วยอัจฉริยะ หัก ณ ที่จ่าย (Aree : WHT Chatbot)"</li> <li>- รางวัลชนะเลิศ "ระบบบริหารจัดการสำนักงาน Green Office"</li> <li>- รางวัลชนะเลิศ แนวคิดนวัตกรรมเพื่ออนาคต "Smart Life Smart Tax"</li> <li>- รางวัลชนะเลิศ แนวคิดนวัตกรรมเพื่ออนาคต "การเพิ่มประสิทธิภาพการรับชำระและการบังคับชำระหนี้ภาษีอากรค้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์"</li> <li>- รางวัลชนะเลิศ แนวคิดผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ "ศูนย์บริการผู้ประกอบการสุดยอดอัจฉริยะครบวงจร : RD SUPER SMART SERVICES CENTER"</li> </ul>	กระทรวงการคลัง

ภาพที่ 2.5 แสดงรางวัลเกียรติยศที่กรมสรรพากรได้รับจากการให้บริการจัดเก็บภาษีอากร

ที่มา : กรมสรรพากร, www.rd.go.th. (2562)

## ข้อมูลทั่วไปสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

### ประวัติ

ก่อตั้งมาประมาณเมื่อปี พ.ศ. 2488 โดยหลวงอดุลย์สารพันธ์ เป็นหัวหน้าสำนักงานในการจัดเก็บภาษี เดิมชื่อ สำนักงานสรรพากรจังหวัดสุรินทร์ สังกัดส่วนภูมิภาค ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2545 มีการแบ่งส่วนราชการใหม่เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ สังกัดส่วนกลาง กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง แต่มีสำนักงานปฏิบัติงานประจำในส่วนภูมิภาค มีสถานที่ตั้งอยู่เลขที่ 613 ถนนหลักเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ โทร. 044-514715-6 โทรสาร. 044-514261 ควบคุมสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 12 หน่วยจัดเก็บประจำอยู่ แต่ละอำเภอในจังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ 1) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสุรินทร์ 2) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาปราสาท 3) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขากาบเชิง 4) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสังขะ 5) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาลำดวน 6) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาศีขรภูมิ 7) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาลำโรงทาบ 8) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขารัตนบุรี 9) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่าตูม 10) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจอมพระ 11) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาลำดวน และ 12) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชุมพลบุรี มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้และฐานการบริโภคภายในของจังหวัดสุรินทร์ ตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาล พร้อมทั้งนำไปใช้พัฒนาประเทศ และมีภาษีอากรที่ต้องจัดเก็บ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ อากรแสตมป์ และ ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม พร้อมทั้งต้องปฏิบัติงานตามกรอบของกรมสรรพากร เพื่อให้ได้ผลการจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย โดยอยู่ภายใต้การควบคุมดูแล ของสำนักงานสรรพากรภาค 9 จังหวัดนครราชสีมา ตามลำดับชั้นการบริหารงานของกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จัดเก็บภาษีอากรทุกประเภทภาษี ประจำปีงบประมาณ 2561 ได้เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 1,569.445 ล้านบาท

ตารางเปรียบเทียบผลการจัดเก็บภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

ปีงบประมาณ 2557 – 2561

หน่วย : ล้านบาท

ประเภทภาษี	2557	อัตราเพิ่ม (%)	2558	อัตราเพิ่ม (%)	2559	อัตราเพิ่ม (%)	2560	อัตราเพิ่ม (%)	2561	อัตราเพิ่ม (%)
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	479.018	(12.54)	488.736	2.03	567.925	16.20	419.604	(26.12)	374.022	(10.86)
ภาษีเงินได้นิติบุคคล	218.537	(4.20)	250.128	14.46	338.136	35.19	262.526	(22.36)	280.139	6.71
ภาษีการค้า	0.000	#REF!	0.000	#DIV/0!	0.172	#DIV/0!	0.000	(100.00)	0.000	#DIV/0!
ภาษีมูลค่าเพิ่ม	614.319	5.39	651.341	6.03	720.734	10.65	709.074	(1.62)	756.060	6.63
ภาษีธุรกิจเฉพาะ	98.396	13.29	104.941	6.65	105.645	0.67	93.259	(11.72)	94.647	1.49
ภาษีมรดก	0.000	#REF!	0.000	#DIV/0!	0.000	#DIV/0!	0.000	#DIV/0!	0.000	#DIV/0!
ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม	0.000	#REF!	0.000	#DIV/0!	0.000	#DIV/0!	0.000	#DIV/0!	0.000	#DIV/0!
อากรแสตมป์	50.220	(14.94)	55.928	11.37	62.388	11.55	59.730	(4.26)	60.728	1.67
รายได้อื่น ๆ	2.167	5.03	2.828	30.50	3.229	14.17	3.830	18.64	3.848	0.47
รวมทุกประเภทภาษีอากร	1,462.658	2.92	1,553.901	6.24	1,798.228	15.72	1,548.024	(13.91)	1,569.445	1.38

ภาพที่ 2.6 แสดงผลการจัดเก็บรายได้ภาษี ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ แยกตามประเภทภาษีอากรในปีงบประมาณ 2557-2561

ที่มา : อ่างถึงใน, กรมสรรพากร, (2562). (สำนักแผนภาษี) บริการข้อมูล : <http://www.rd.go.th>

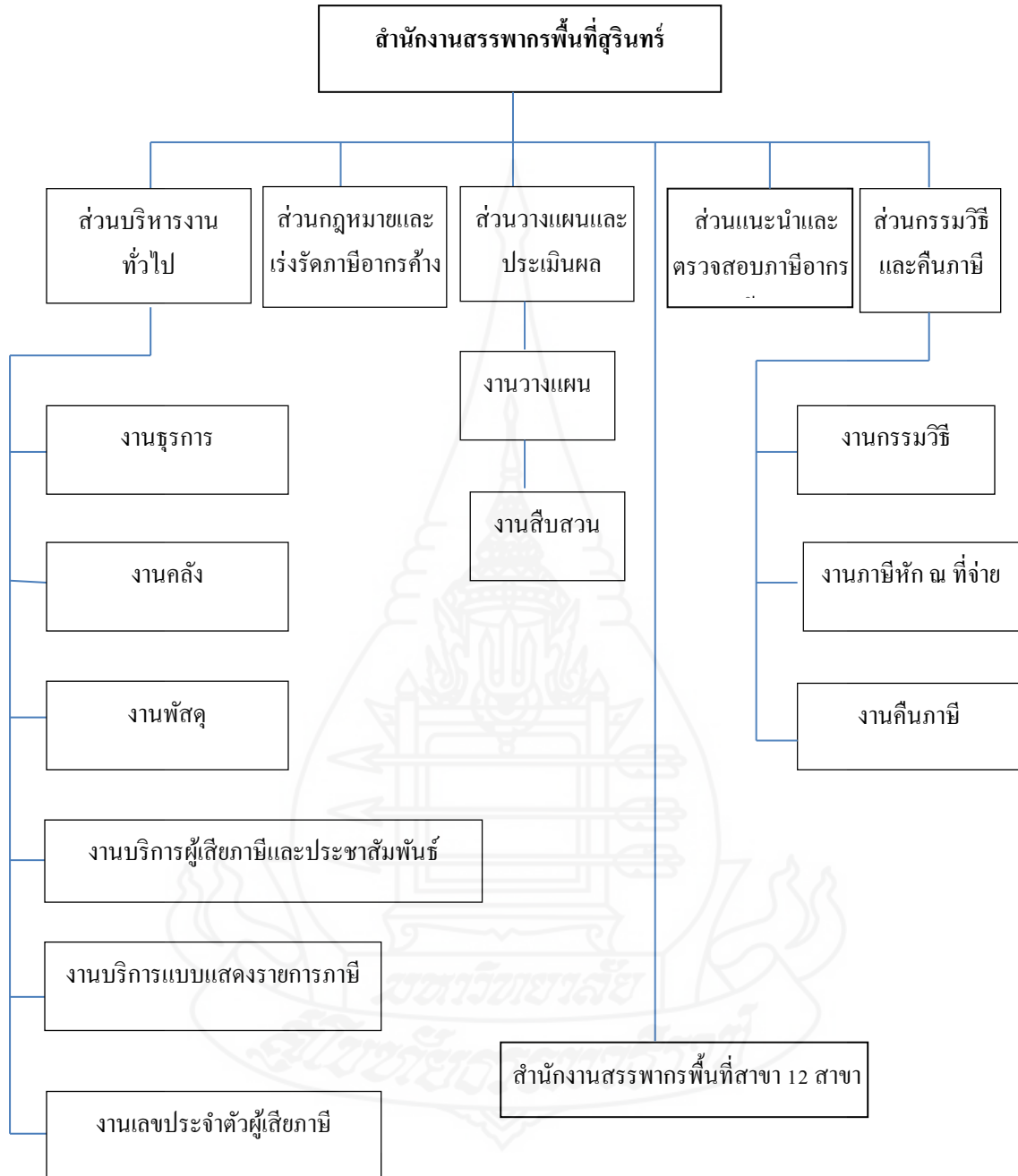


จากตารางเปรียบเทียบผลการจัดเก็บภาษีอากรรายประเภทภาษี ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ปีงบประมาณ 2561 จะเห็นได้ว่าผลการจัดเก็บภาษีอากรโดยภาพรวมทุกประเภทภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จัดเก็บได้เป็นอัตราเพิ่มของประมาณการ คิดเป็นร้อยละ 1.38 แสดงถึงว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ มีคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเชิงบวก

กรมสรรพากร (2551 : 1) กำหนดให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตที่ต้องรับผิดชอบการให้บริการ ดังนี้

1. วางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบายแผนงาน และเป้าหมายของกรมสรรพากร และสำนักงานสรรพากรภาค ตามลำดับชั้นการควบคุม
2. กำกับดูแลการจัดเก็บภาษีในเชิงรุก โดยการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการ และให้เป็นปัจจุบัน รวมทั้งการสำรวจ การตรวจสอบภาษีและการตรวจแนะนำผู้ประกอบการ
3. กำกับดูแลการใช้เทคโนโลยีทางอิเล็กทรอนิกส์สมัยใหม่ให้มีประสิทธิภาพ ทั้งการจัดเก็บภาษีและการบริการประชาชน
4. กำกับดูแลการดำเนินการทางธุรกรรมของธุรกิจสมัยใหม่ที่มีความหลากหลายและซับซ้อนตลอดจนการกำกับดูแลธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
5. บริหารการจัดเก็บภาษีอากร ตามประมวลรัษฎากรและตามกฎหมายอื่นที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ ภายในท้องที่ที่รับผิดชอบ
6. กำกับติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 12 สาขา
7. ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง การอุทธรณ์ภาษีและดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษี รวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากร
8. พิจารณาคืนเงินภาษีอากร ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี
9. การบริหารงานบุคคล การพัฒนาบุคคล การเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
10. ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร
11. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

## โครงสร้างสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์



ภาพที่ 2.7 โครงสร้างสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

ที่มา : กรมสรรพากร, (2562) สืบค้นจาก [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th)

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ แบ่งออกเป็น 5 ส่วนและสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด 12 พื้นที่สาขา ดังรายละเอียดและหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ส่วนบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่และความรับผิดชอบ คือ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดำเนินงานธุรการและสารบรรณทั่วไป การบริหารงานบุคคล การเงิน การงบประมาณและการพัสดุ การดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะควบคุมการออกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร เก็บรักษาและให้บริการคัด คั่น ยืมแบบแสดงรายการภาษีและปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2. ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง มีหน้าที่และความรับผิดชอบ คือ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตอบข้อหารือทางกฎหมายเฉพาะปัญหาที่ กรมสรรพากรวินิจฉัย ตีความไว้ชัดเจนแล้ว ดำเนินคดีทุกประเภท พิจารณาเปรียบเทียบปรับคดีอาญา ดำเนินการเร่งรัดภาษีอากรค้างและจัดทำทะเบียน/ รายงานที่เกี่ยวข้อง รับเรื่องเกี่ยวกับการอุทธรณ์ภาษีอากรตลอดจนปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง และปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3. ส่วนวางแผนและประเมินผล มีหน้าที่และความรับผิดชอบ คือ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ฐานภาษี รวมทั้งจัดทำและประสานงานกับสำนักงานสรรพากรภาคในการทำประมาณการจัดเก็บภาษี การจัดทำแผนงานการจัดเก็บภาษี การกำกับดูแลผู้เสียภาษี การสำรวจ การตรวจสอบภาษี การตรวจปฏิบัติการ การเร่งรัดภาษีอากรค้าง และการคืนภาษี การติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือแผนงาน วิเคราะห์และนำเสนอ ผลการวิเคราะห์พร้อมแนวทางแก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับการดำเนินการหรือการปฏิบัติงานตามแผนงาน ดังกล่าว ตรวจตัดเดือน ตัดปีและตรวจราชการหน่วยงานในท้องที่จัดทำสถิติ รายงานผลการปฏิบัติงาน การสืบสวนและประมวลหลักฐานเกี่ยวกับการหลีกเลี่ยงภาษีอากรและกระบวนการที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากร การสืบหาภูมิปัญญาและทรัพย์สินของผู้เสียภาษีอากร และ ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

4. ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี มีหน้าที่และความรับผิดชอบ คือ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิด เป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบันการบริการให้คำปรึกษา แนะนำผู้เสียภาษีให้ปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย การสำรวจเพื่อนำผู้เสียภาษีรายใหม่เข้าสู่ระบบ การตรวจปฏิบัติการภาษีมูลค่าเพิ่ม การตรวจสอบภาษีแนะนำการปฏิบัติ ที่ถูกต้องในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มและสอบยันความถูกต้องของการออกไปกำกับภาษี การตรวจสอบ ผู้ขอคืนภาษีและ ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

5. ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี มีหน้าที่และความรับผิดชอบ คือ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานกรรมวิธีข้อมูล การวิเคราะห์แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประเมินเรียกเก็บภาษี

เพิ่มเติม คำเนินการยกเลิกการประเมิน การติดตามและวิเคราะห์ ตรวจสอบการหักภาษี ณ ที่จ่าย การพิจารณาคืนภาษีทุกประเภท ให้การสนับสนุนข้อมูลการหักภาษี ณ ที่จ่ายแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่รับมอบหมาย

6. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา มีหน้าที่และความรับผิดชอบ คือ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรและเงินผลประโยชน์อื่นของรัฐบาล การรับชำระภาษีอากร คืนภาษีอากร ด้านกรรมวิธีภาษี อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบธุรกิจหรือการประกอบการค้าขนาดเล็กของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงิน ได้ บุคคลธรรมดา สำรองและติดตามแหล่งภาษีอากรและผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร เพื่อให้มีการเสียภาษีอากรที่ถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง ด้านการเงินการบัญชีสรรพากร ประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร โดยมีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตความรับผิดชอบจำนวน 12 สาขา ดังนี้

- 1) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสุรินทร์ (รับผิดชอบในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสุรินทร์ และอำเภอเขวาสินรินทร์)
- 2) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาปราสาท (รับผิดชอบในเขตพื้นที่อำเภอปราสาท และอำเภอพนมดงรัก)
- 3) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสังขะ (รับผิดชอบในเขตพื้นที่อำเภอสังขะ อำเภอบัวเชด และอำเภอศรีณรงค์)
- 4) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขากาบเชิง
- 5) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาลำดวน
- 6) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาศีขรภูมิ
- 7) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำโรงทาบ
- 8) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขารัตนบุรี (รับผิดชอบในเขตพื้นที่อำเภอรัตนบุรี และอำเภอโนนนารายณ์)
- 9) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสนม
- 10) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่าตูม
- 11) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจอมพระ
- 12) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชุมพลบุรี

นอกจากภารกิจหลักของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว จังหวัด สุรินทร์เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งการบริหารจัดเก็บภาษีจำเป็นขึ้นอยู่กับภาวะเศรษฐกิจและการเงิน ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้วย

### 3.2 การบริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ภาษี คือ ภาระที่ประชาชนมีหน้าที่ต้องนำส่งให้ภาครัฐตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อสนับสนุนรัฐและกิจการของรัฐ โดยอาจจะอยู่ในรูปของเงินหรือไม่ก็ได้ ซึ่งตัวภาษีนี้น่าจะใช้ชื่อเรียกว่า ภาษี หรือชื่ออย่างอื่นก็ได้แต่ต้องไม่ใช่การบริจาคหรือการจ่ายตามอรรถาศัย เมื่อจ่ายภาษีไปแล้ว ผู้เสียภาษี อาจจะไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนกลับมาโดยตรงจากภาษีที่จ่ายไป เพราะถ้า ผู้เสียภาษี ได้รับประโยชน์โดยตรงแล้วคงไม่เรียกว่าเงินภาษี แต่น่าจะเรียกว่าค่าธรรมเนียมมากกว่า

**ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (อ้างอิงใน กรมสรรพากร,**

<http://www.rd.go.th/publish/272.0.html>, 2562)

การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจัดเก็บจากผู้มีเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40 (1) ถึง (8) แห่งประมวลรัษฎากร โดยแบ่งผู้มีเงินได้ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาไว้ 4 ประเภท ได้แก่

1. บุคคลธรรมดา
2. ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปี
3. กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง
4. ห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีใช้นิติบุคคลและคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล

**แหล่งที่มาของเงินได้**

ซึ่งแบ่งเป็นเงินได้จากแหล่งในประเทศและนอกประเทศ เงินได้จากแหล่งต่าง ๆ

นี้จะต้องนำไปรวมคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหรือไม่ให้พิจารณาดังต่อไปนี้

**1. เงินได้เกิดจากแหล่งในประเทศ** หมายถึง เงินได้ที่เกิดขึ้น หรือเป็นผลสืบเนื่องจากมี

- 1.1 หน้าที่งานที่ทำในประเทศไทย หรือ
- 1.2 กิจการที่ทำในประเทศไทย หรือ
- 1.3 กิจการของนายจ้างในประเทศไทย หรือ
- 1.4 ทรัพย์สินที่อยู่ในประเทศไทย (ดอกเบี้ย เงินปันผล ค่าเช่า ฯลฯ)

\* **เงื่อนไข** ผู้มีเงินได้เกิดจากแหล่งในประเทศนี้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีเงินได้ตามที่ประมวลรัษฎากร กำหนดไว้เสมอเว้นแต่จะมีข้อยกเว้นตามกฎหมาย ทั้งนี้ ไม่ว่าเงินได้พึงประเมินในปีภาษีที่ล่วงมาแล้วนั้น จะจ่ายในหรือนอกประเทศ และไม่ว่าผู้มีเงินได้นั้นจะเป็นผู้อยู่ในประเทศไทยหรือไม่ก็ตาม)

2. เงินได้เกิดจากแหล่งนอกประเทศไทย หมายถึง เงินได้ที่เกิดขึ้นหรือเป็นผลสืบเนื่องจากเงินได้ต่อไปนี้ คือ

- 2.1 หน้าที่งานที่ทำในต่างประเทศ หรือ
- 2.2 กิจการที่ทำในต่างประเทศ หรือ
- 2.3 ทรัพย์สินที่อยู่ในต่างประเทศ

\* **เงื่อนไข** ผู้มีเงินได้เกิดจากแหล่งนอกประเทศในปีภาษีที่ล่วงมาแล้วจะต้องเสียภาษีเงินได้ในประเทศไทยก็ต่อเมื่อเข้าองค์ประกอบทั้ง 2 ประการ ดังต่อไปนี้

- (1) ผู้มีเงินได้เป็น **ผู้อยู่ในประเทศไทย** ในปีภาษีนั้นชั่วระยะเวลาหนึ่งหรือหลายระยะเวลา รวมทั้งหมดถึง 180 วัน และ
- (2) ผู้มีเงินได้ **นำเงินได้นั้นเข้ามาในประเทศไทย** ในปีภาษีนั้นด้วยในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาบางกรณี ถ้าเกี่ยวข้องกับบุคคลของบางประเทศที่มีอนุสัญญาภาษีซ้อน หรือความตกลงเพื่อป้องกันการเก็บภาษีซ้ำซ้อนกับประเทศไทยจำเป็นต้องพิจารณาถึงความ ตกลงหรืออนุสัญญาว่าด้วยการยกเว้นการเก็บภาษีซ้อนระหว่างประเทศไทยได้ทำความตกลงไว้ด้วย

### ประเภทเงินได้

เนื่องจากผู้มีเงินได้ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีความยากง่ายหรือต้นทุนที่แตกต่างกัน เพื่อความเป็นธรรมในกฎหมายจึงได้แบ่งลักษณะเงินได้พึงประเมินออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามความเหมาะสมเพื่อกำหนด วิธีคำนวณภาษีให้เกิดความเป็นธรรมมากที่สุด ไว้ดังนี้

1. **เงินได้ประเภทที่ 1** ได้แก่ เงินได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน ไม่ว่าจะเป็น

- เงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส เบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ
- เงินค่าเช่าบ้านที่ได้รับจากนายจ้าง
- เงินที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้าน ซึ่งนายจ้างให้อยู่โดยไม่เสียค่าเช่า
- เงินที่นายจ้างจ่ายชำระหนี้ใด ๆ ซึ่งลูกจ้างมีหน้าที่ต้องชำระ
- เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใด ๆ บรรดาที่ได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน เช่น มูลค่าของการได้รับประทานอาหาร เป็นต้น

2. **เงินได้ประเภทที่ 2** ได้แก่ เงินได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้ ไม่ว่าจะเป็น

- ค่าธรรมเนียม ค่านายหน้า ค่าส่วนลด
- เงินอุดหนุนในงานที่ทำ เบี้ยประชุม บำเหน็จ โบนัส



- เงินค่าเช่าบ้านที่ได้รับเนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้

- เงินที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้าน ที่ผู้จ่ายเงินได้ให้อยู่โดยไม่เสียค่าเช่า

- เงินที่ผู้จ่ายเงินได้จ่ายชำระหนี้ใด ๆ ซึ่งผู้มีเงินได้มีหน้าที่ต้องชำระ

- เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใด ๆ บรรดาที่ได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำหรือจากการรับทำงานให้ นั้น ไม่ว่าหน้าที่หรือตำแหน่งงาน หรืองานที่รับทำให้นั้นจะเป็นการประจำหรือชั่วคราว

**3. เงินได้ประเภทที่ 3** ได้แก่ ค่าแห่งกวีคุณ ค่าแห่งลิขสิทธิ์หรือสิทธิอย่างอื่น เงินปี หรือเงินได้ที่มีลักษณะ เป็นเงินรายปีอันได้มาจากพินัยกรรม นิติกรรมอย่างอื่น หรือคำพิพากษาของศาล

**4. เงินได้ประเภทที่ 4** ได้แก่ ดอกเบี้ย เงินปันผล เงินส่วนแบ่งกำไร เงินลดทุน เงินเพิ่มทุน ผลประโยชน์ที่ได้จากการโอนหุ้น ฯลฯ

(ก) ดอกเบี้ยพันธบัตร ดอกเบี้ยเงินฝาก ดอกเบี้ยหุ้นกู้ ดอกเบี้ยตัวเงิน ดอกเบี้ยเงินกู้ยืม ไม่ว่าจะ มี หลักประกันหรือไม่ ดอกเบี้ยเงินกู้ยืมที่อยู่ในบังคับต้องถูกหักภาษีไว้ ณ ที่จ่ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีเงิน ได้ปี โตรเลียมเฉพาะส่วนที่เหลือจากถูกหักภาษีไว้ ณ ที่จ่ายตามกฎหมายดังกล่าว หรือผลต่างระหว่างราคาไถ่ถอน กับราคาจำหน่ายตัวเงินหรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่บริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล หรือนิติบุคคลอื่น เป็นผู้ออกและจำหน่ายครั้งแรกในราคาต่ำกว่าราคาไถ่ถอน รวมทั้งเงินได้ที่มีลักษณะทำนองเดียวกันกับดอกเบี้ย ผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้จากการให้กู้ยืมหรือจากสิทธิเรียกร้องในหนี้ทุกชนิดไม่ว่าจะมีหลักประกันหรือไม่ก็ตาม

(ข) เงินปันผล เงินส่วนแบ่งของกำไร หรือประโยชน์อื่นใดที่ได้จากบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลกองทุนรวม หรือสถาบันการเงินที่มีกฎหมายไทยให้จัดตั้งขึ้น โดยเฉพาะสำหรับให้กู้ยืมเงิน ฯลฯ

(ค) เงินโบนัสที่จ่ายแก่ผู้ถือหุ้น หรือผู้เป็นหุ้นส่วนในบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล

(ง) เงินลดทุนของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลเฉพาะส่วนที่จ่ายไม่เกินกว่ากำไรและเงินที่กัณฑ์ไว้รวมกัน

(จ) เงินเพิ่มทุนของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลซึ่งตั้งจากกำไรที่ได้มาหรือรับช่วงกันไว้รวมกัน

(ฉ) ผลประโยชน์ที่ได้จากการที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลควมเข้ากันหรือรับช่วงกันหรือ เลิกกัน ซึ่งตีราคาเป็นเงินได้เกินกว่าเงินทุน

(ช) ผลประโยชน์ที่ได้จากการโอนการเป็นหุ้นส่วนหรือโอนหุ้น หุ้นกู้ พันธบัตร หรือตั๋วเงิน หรือ ตราสารแสดงสิทธิในหนี้ ที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล หรือนิติบุคคลอื่นเป็นผู้ออก ทั้งนี้เฉพาะซึ่งตีราคา เป็นเงินได้เกินกว่าที่ลงทุน

เงินได้ประเภทที่ 4 ในหลาย ๆ กรณี กฎหมายให้สิทธิที่จะเลือกเสียภาษีโดยวิธีหักภาษี ณ ที่จ่าย แทนการนำไปรวมคำนวณกับเงินได้อื่นตามหลักทั่วไป ซึ่งจะทำให้ผู้มีเงิน ได้ที่ต้องเสียภาษีตามบัญชีอัตราภาษี ในอัตราที่สูงกว่าอัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย สามารถประหยัดภาษีได้

5. เงินได้ประเภทที่ 5 เงินได้จากการให้เช่าทรัพย์สิน เงินหรือประโยชน์อย่างอื่นที่ได้เนื่องจาก

- การให้เช่าทรัพย์สิน
- การคิดสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน
- การคิดสัญญาซื้อขายเงินผ่อนซึ่งผู้ขายได้รับคืนทรัพย์สินที่ซื้อขายนั้น

โดยไม่ต้องคืนเงินหรือประโยชน์ที่ได้รับไว้แล้ว

6. เงินได้ประเภทที่ 6 ได้แก่ เงินได้จากวิชาชีพอิสระ คือ วิชากฎหมาย การประกอบโรคศิลป์ วิศวกรรม สถาปัตยกรรม การบัญชี ประณีตศิลปกรรม หรือวิชาชีพอื่นซึ่งจะได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดชนิดไว้

7. เงินได้ประเภทที่ 7 ได้แก่ เงินได้จากการรับเหมาที่ผู้รับเหมาต้องลงทุนด้วยการจัดหาสัมภาระ ในส่วนสำคัญนอกจากเครื่องมือ

8. เงินได้ประเภทที่ 8 ได้แก่ เงินได้จากการธุรกิจ การพาณิชย์ การเกษตร การอุตสาหกรรม การขนส่ง การขายอสังหาริมทรัพย์ หรือการอื่นนอกจากที่ระบุไว้ในประเภทที่ 1 ถึงประเภทที่ 7 แล้ว

### ลักษณะหลักเกณฑ์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

1. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90,91) คือ การยื่นแบบฯ ของผู้มีเงินได้ซึ่งมีเงินได้ตามมาตรา 40 (1)-(8) แห่งประมวลรัษฎากร มีหลักเกณฑ์ คือ ผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปีภาษีจะมีหน้าที่ต้องยื่นแบบฯ ก็ต่อเมื่อมีเงินได้ถึงเกณฑ์ขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด ไม่ว่าจะเมื่อคำนวณภาษีแล้วจะมีภาษีต้องชำระเพิ่มเติมหรือไม่ก็ตาม ดังนี้

เกณฑ์เงินได้พึงประเมินขั้นต่ำที่ผู้มีเงินได้ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษี

(1) บุคคลธรรมดาและผู้ถึงแก่ความตาย มีเงินได้พึงประเมิน ดังต่อไปนี้

ประเภทเงินได้	โสด	สมรส
1. เงินเดือนเพียงอย่างเดียว มาตรา 40(1)	120,000	220,000
2. เงินได้ประเภทอื่น มาตรา 40 (2-8)	60,000	120,000

(2) ห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีใช้นิติบุคคล หรือคณะบุคคลที่ไม่ใช้นิติบุคคล มีเงินได้พึงประเมินเกิน 60,000 บาท

(3) กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง มีเงินได้พึงประเมินเกิน 60,000 บาท

### ลักษณะของหลักเกณฑ์การลดหย่อนภาษี

ค่าลดหย่อนและยกเว้นเป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบในการคำนวณภาษีที่กฎหมายกำหนดให้นำไปหักออกจากเงินได้ได้อีกหลังจากหักค่าใช้จ่ายแล้ว โดยมีการหักลดหย่อนกรณีต่าง ๆ แตกต่างกันไป สรุปได้ดังนี้

(1) กรณีบุคคลธรรมดา หรือผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี

1. ผู้มีเงินได้ 60,000 บาท  
 2. คู่สมรส (ไม่มีเงินได้) 60,000 บาท  
 3. ผู้มีเงินได้หรือคู่สมรสต่างฝ่ายต่างมีเงินได้ ให้หักลดหย่อนรวมกันได้ไม่เกิน 120,000 บาท

4. บุตรชอบด้วยกฎหมายและบุตรบุญธรรม หักค่าลดหย่อนได้คนละ 30,000 บาท ต้องเข้าเงื่อนไข ดังนี้

- บุตรชอบด้วยกฎหมาย หักลดหย่อนได้ไม่จำกัดจำนวน
- บุตรบุญธรรม หักลดหย่อนได้ไม่เกิน 3 คน
- กรณีมีบุตรชอบด้วยกฎหมายที่มีชีวิตอยู่จำนวนตั้งแต่ 3 คน จะนำบุตรบุญธรรม มาหักอีกไม่ได้

- กรณีมีบุตรชอบด้วยกฎหมายมีจำนวนไม่ถึง 3 คน ให้นำบุตรบุญธรรมมาหักได้รวมกับบุตรชอบด้วยกฎหมาย แต่รวมกันต้องไม่เกิน 3 คน และบุตรที่นำมาหักลดหย่อน ต้องไม่มีเงินได้ในปีภาษีนั้นตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป และเข้าหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

- เป็นผู้เยาว์  
- บุตรมีอายุไม่เกิน 25 ปี และกำลังศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยหรืออุดมศึกษา

- เป็นผู้ที่ศาลสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถ อันอยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู ในการนับจำนวนบุตรให้นับเฉพาะบุตรที่มีชีวิตอยู่ตามลำดับอายุสูงสุดของบุตร โดยนับรวมบุตรที่อยู่ในเกณฑ์ได้รับการลดหย่อนด้วย

5. ค่าอุปการะเลี้ยงดูบิดามารดาที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป และอยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูของผู้มีเงินได้ โดยบิดามารดาต้องมีเงินได้พึงประเมินในปีภาษีที่ขอหักลดหย่อนไม่เกิน 30,000 บาท หักค่าลดหย่อน คนละ 30,000 บาท และสามารถหักลดหย่อนสำหรับบิดามารดาของคู่สมรสได้อีกคนละ 30,000 บาท

6. ค่าอุปการะเลี้ยงดูคนพิการหรือคนทุพพลภาพ หักค่าลดหย่อน คนละ 60,000 บาท

7. ค่าเบี้ยประกันชีวิต (กรมธรรม์อายุ 10 ปีขึ้นไป) ของผู้มีเงินได้หักค่าลดหย่อนและได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้สำหรับเงินได้เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 100,000 บาท ทั้งนี้ หากคู่สมรสมีการประกันชีวิต และความเป็นสามีภริยาได้มีอยู่ตลอดปีภาษี ผู้มีเงินได้มีสิทธิหักลดหย่อน สำหรับเบี้ยประกันชีวิตของคู่สมรสที่ไม่มีเงินได้ตามจำนวนที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 10,000 บาท แต่หากสามีภริยาต่างฝ่ายต่างมีเงินได้

(ก) ถ้าความเป็นสามีภริยาได้มีอยู่ตลอดปีภาษีที่ได้รับยกเว้นภาษี ให้สามีและภริยาซึ่งเป็นผู้มีเงินได้ต่างฝ่ายต่างได้รับยกเว้นภาษีตามจำนวนที่จ่ายจริง เฉพาะส่วนที่เกิน 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 90,000 บาท ซึ่งไม่เกินเงินได้พึงประเมินของแต่ละคนหลังจากหักค่าใช้จ่าย ตามมาตรา 42 ทวิ ถึง มาตรา 46 แห่งประมวลรัษฎากรแล้ว

(ข) ถ้าความเป็นสามีภริยาได้มีอยู่ตลอดปีภาษีที่ได้รับยกเว้นภาษีและภริยาไม่ใช่สิทธิแยกยื่นรายการและเสียภาษีต่างหากจากสามีตามมาตรา 57 เบญจ แห่งประมวลรัษฎากร ให้สามีและภริยาซึ่งเป็นผู้มีเงินได้ต่างฝ่ายต่างได้รับยกเว้นภาษีตามจำนวนที่จ่ายจริง เฉพาะส่วนที่เกิน 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 90,000 บาท ซึ่งไม่เกินเงินได้พึงประเมินของแต่ละคนหลังจากหักค่าใช้จ่าย ตามมาตรา 42 ทวิ ถึงมาตรา 46 แห่งประมวลรัษฎากรแล้ว

(ค) ถ้าความเป็นสามีภริยาได้มีอยู่ตลอดปีภาษีที่ได้รับยกเว้นภาษีและภริยาใช้สิทธิแยกยื่นรายการและเสียภาษีต่างหากจากสามี ตามมาตรา 57 เบญจ แห่งประมวลรัษฎากร ให้สามีและภริยาซึ่งเป็นผู้มีเงินได้ต่างฝ่ายต่างได้รับยกเว้นภาษีตามจำนวนที่จ่ายจริง เฉพาะส่วนที่เกิน 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 90,000 บาท ซึ่งไม่เกินเงินได้พึงประเมินของแต่ละคนหลังจากหักค่าใช้จ่าย ตามมาตรา 42 ทวิ ถึงมาตรา 46 แห่งประมวลรัษฎากรแล้ว

8. ค่าเบี้ยประกันสุขภาพบิดามารดาของผู้มีเงินได้และคู่สมรส หักค่าลดหย่อนเท่าที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 15,000 บาท ทั้งนี้ บิดามารดาของผู้มีเงินได้และคู่สมรสต้องไม่มีเงินได้พึงประเมินในปีภาษีที่ใช้สิทธิยกเว้นภาษีเงินได้เกิน 30,000 บาท

9. เงินสะสมที่จ่ายเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ หักลดหย่อนได้ตามจำนวนที่ได้จ่ายไปจริงในปีภาษี แต่ไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนที่เกิน 10,000 บาทแต่ไม่เกิน 490,000 บาท ซึ่งไม่เกินร้อยละ 15 ของค่าจ้างให้หักจากเงินได้

10. เงินค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ได้รับยกเว้นเท่าที่จ่ายเงินค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ในอัตราไม่เกินร้อยละ 15 ของเงินได้พึงประเมินที่ได้รับซึ่งต้องเสียภาษีเงินได้ในปีภาษีนั้น และเมื่อรวมกับเบี้ยประกันชีวิตแบบบำนาญ เงินสะสมเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินสะสมเข้ากองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ เงินสะสมเข้ากองทุนสงเคราะห์ตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน และเงินสะสมเข้ากองทุนการออมแห่งชาติแล้ว ต้องไม่เกิน 500,000 บาท

11. ค่าเบี้ยประกันชีวิตแบบบำนาญ หักค่าลดหย่อนในอัตราร้อยละ 15 ของเงินได้ที่นำมาเสียภาษีเงินได้ในแต่ละปี แต่ไม่เกิน 200,000 บาทต่อปี ทั้งนี้ ต้องเป็นค่าเบี้ยประกันชีวิตแบบบำนาญ ความคุ้มครองตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และจ่ายผลประโยชน์เงินบำนาญเมื่อผู้มีเงินได้อายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไปถึงอายุ 85 ปีหรือกว่านั้น และเมื่อรวมกับเงินสะสมเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินสะสมเข้ากองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) เงินสะสมเข้ากองทุนสงเคราะห์ตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน เงินที่ซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) และเงินสะสมเข้ากองทุนการออมแห่งชาติ ต้องไม่เกิน 500,000 บาท

12. เงินสะสมกองทุนการออมแห่งชาติ ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 500,000 บาท และเมื่อรวมกับเบี้ยประกันชีวิตแบบบำนาญ เงินสะสมเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินสะสมเข้ากองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ เงินสะสมเข้ากองทุนสงเคราะห์ตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน และเงินที่ซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) แล้วต้องไม่เกิน 500,000 บาท

13. ค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) หักค่าลดหย่อนเท่าที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินร้อยละ 15 ของเงินได้พึงประเมินที่ได้รับซึ่งต้องเสียภาษีเงินได้ในปีนั้น แต่ไม่เกิน 500,000 บาท และต้องถือหน่วยลงทุนในกองทุนรวมระยะยาวต่อเนื่องกันไม่น้อยกว่า 7 ปีปฏิทิน แต่ไม่รวมถึงกรณีผู้มีเงินได้ถือถอนหน่วยลงทุนรวมหุ้นระยะยาว เพราะเหตุพหุสภาพหรือตาย

14. ดอกเบี้ยกู้ยืมที่จ่ายให้แก่ธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น บริษัทประกันชีวิต สหกรณ์ หรือนายจ้าง สำหรับการกู้ยืมเงินเพื่อซื้อ เช่าซื้อ หรือสร้างอาคารอยู่อาศัย โดยจำนองอาคารที่ซื้อหรือสร้างเป็นประกันการกู้ยืม หักค่าลดหย่อนตามจำนวนเท่าที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 100,000 บาท

15. เงินสมทบประกันสังคม หักค่าลดหย่อนเท่าที่จ่ายจริง

16. ค่าเบี้ยประกันสุขภาพ หักค่าลดหย่อนเท่าที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 15,000 บาท แต่เมื่อรวมกับเบี้ยประกันชีวิตสำหรับกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีกำหนดตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และเงินฝากที่จ่ายไว้กับธนาคารที่มีกฎหมายจัดตั้งขึ้น โดยเฉพาะแล้ว ต้องไม่เกิน 100,000 บาท

17. เงินบริจาค ประกอบด้วย คือ

1) เงินบริจาคสนับสนุนการศึกษา หักลดหย่อนได้ 2 เท่าของที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน ร้อยละ 10 ของเงินได้หลังหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนอื่น

2) เงินบริจาคสาธารณประโยชน์ หักลดหย่อนได้ 2 เท่าของที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน ร้อยละ 10 ของเงินได้หลังหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนอื่น ได้แก่ เงินบริจาคให้แก่กองทุนพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาที่กระทรวงศึกษาธิการจัดตั้งขึ้น เงินบริจาคในการจัดหาหนังสือหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งเสริมการอ่าน เงินบริจาคในการจัดให้คนพิการได้รับสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวก เงินบริจาคให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เงินบริจาคเพื่อสนับสนุนการกีฬา และเงินบริจาคเข้าโครงการฝึกอบรมอาชีพและการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบำบัดแก้ไข ฟื้นฟู และสงเคราะห์เด็กและเยาวชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนหรือศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน กระทรวงยุติธรรม เงินบริจาคให้กองทุนพัฒนาสิ่งปลอดภัยและสร้างสรรค์ กองทุนเสริมงานวัฒนธรรม กองทุนเสริมศิลปะร่วมสมัย กองทุนส่งเสริมงานจดหมายเหตุหรือกองทุน โบราณคดี และเงินบริจาคให้สถานศึกษาของรัฐ โรงเรียนเอกชน (แต่ไม่รวมถึงโรงเรียนนอกระบบ)

3) เงินบริจาคทั่วไป หักลดหย่อนได้เท่าที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินได้หลังจากหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนอื่น ๆ แล้ว



กรณีห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีใช้นิติบุคคล หรือคณะบุคคลที่ไม่ใช่นิติบุคคล หักค่าลดหย่อนได้คนละ 60,000 บาท แต่รวมกันต้องไม่เกิน 120,000 บาท ประกอบด้วย คือ

1) เงินบริจาคสนับสนุนการศึกษาและการกีฬา หักได้ 2 เท่าของที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน ร้อยละ 10 ของเงินได้หลังหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อน

2) เงินบริจาค หักได้เท่าที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินได้หลังหักค่าใช้จ่ายและ ค่าลดหย่อน

กรณี กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่งหักค่าลดหย่อนได้ 60,000 บาท ประกอบด้วย คือ

1) เงินบริจาคสนับสนุนการศึกษาและการกีฬา หักได้ 2 เท่าของที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน ร้อยละ 10 ของเงินได้หลังหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อน

2) เงินบริจาค หักได้เท่าที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินได้หลังหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อน

#### การคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

วิธีคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามกฎหมายไทยจะคิดเป็นรายปีปฏิทิน (ปีภาษี) โดยต้องใช้ 2 วิธีคู่กันแล้วเลือกใช้วิธีที่คำนวณแล้วเสียภาษีสูงกว่า ได้แก่

1. วิธีคำนวณจากเงินได้สุทธิแบบขั้นบันไดมีอัตราภาษีตั้งแต่ 0 - 35%
2. วิธีคำนวณแบบเหมาจ่าย ใช้อัตราภาษี 0.5%



## 1. วิธีคำนวณแบบขั้นบันได

วิธีนี้คำนวณจากจากเงินได้สุทธิ มีดังนี้

$$\text{เงินได้ทั้งปี} - \text{ค่าใช้จ่าย} - \text{ค่าลดหย่อน} = \text{เงินได้สุทธิ} \times \text{อัตรากำไร} = \text{ภาษีที่ชำระ}$$

## 2. วิธีคำนวณแบบเหมาจ่าย มีดังนี้

$$\text{เงินได้ทั้งปี} \times \text{อัตรากำไร} = \text{เงินภาษีที่ต้องจ่าย}$$

## ตารางบัญชีอัตรากำไรเงินได้บุคคลธรรมดา

เงินได้สุทธิ (บาท)	เงินได้แต่ละชั้น	อัตรากำไรร้อยละ	ภาษีแต่ละชั้น	ภาษีสะสม
0 - 150,000	ยกเว้น	ยกเว้น	ยกเว้น	ยกเว้น
150,000 – 300,000	150,000	5	7,500	7,500
300,001 – 500,000	200,000	10	20,000	27,500
500,001 – 750,000	250,000	15	37,500	65,000
750,001 – 1,000,000	250,000	20	50,000	115,000
1,000,001 – 2,000,000	1,000,000	25	250,000	365,000
2,000,001 – 5,000,000	3,000,000	30	900,000	1,265,000
5,000,001 – ขึ้นไป	-	35	-	-

ที่มา : กรมสรรพากร , <http://www.rd.go.th>, 2562

### บทกำหนดโทษทางภาษี

#### ยื่นแบบภาษีทันกำหนด แต่เสียภาษีไม่ครบ

1. เสียเบี้ยปรับ 0.5 – 1 เท่า ของค่าภาษีที่ต้องจ่าย
2. เสียเงินเพิ่ม 1.5% ต่อเดือนของภาษีที่ต้องจ่าย เริ่มนับตั้งแต่วันที่พ้นกำหนด

ให้ยื่นแบบจนถึงวันที่จ่ายครบ

#### ไม่ได้ยื่นแบบภาษีภายในกำหนด

1. มีโทษปรับทางอาญาสูงสุด 2,000 บาท
2. เสียเบี้ยปรับ 1 – 2 เท่า ของค่าภาษีที่ต้องจ่าย
3. เสียเงินเพิ่ม 1.5% ต่อเดือนของภาษีที่ต้องจ่าย เริ่มนับตั้งแต่วันที่พ้นกำหนด

ให้ยื่นแบบจนถึงวันที่จ่ายครบ

#### เจตนาละเลยไม่ยื่นแบบภาษีภายในกำหนดเพื่อเลี่ยงภาษี

1. มีโทษปรับทางอาญาสูงสุด 5,000 บาท จำคุกสูงสุด 6 เดือน
2. เสียเบี้ยปรับ x2 ของค่าภาษีที่ต้องจ่าย
3. เสียเงินเพิ่ม 1.5% ต่อเดือนของภาษีที่ต้องจ่าย เริ่มนับตั้งแต่วันที่พ้นกำหนด

ให้ยื่นแบบจนถึงวันที่จ่ายครบ

#### หนีภาษี

1. มีโทษปรับทางอาญาตั้งแต่ 2,000-200,000 บาท จำคุกตั้งแต่ 3 เดือน – 7 ปี
2. เสียเบี้ยปรับ x2 ของค่าภาษีที่ต้องจ่าย
3. เสียเงินเพิ่ม 1.5% ต่อเดือนของภาษีที่ต้องจ่าย เริ่มนับตั้งแต่วันที่พ้นกำหนด

ให้ยื่นแบบจนถึงวันที่จ่ายครบ

#### ปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, และ ภ.ง.ด.91)

กรณีหักลดหย่อนค่าอุปการะเลี้ยงดูบิดามารดา ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา(ภ.ง.ด.90,91) กรณีใช้สิทธิหักลดหย่อน และการยกเว้นเงินได้ฯ พบข้อผิดพลาด การหักลดหย่อนค่าอุปการะเลี้ยงดูบิดามารดา มีดังนี้

1. หักลดหย่อนบิดามารดาซ้ำ
2. บิดามารดาต้องมีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป
3. บิดามารดาต้องไม่มีเงินได้พึงประเมินในปีภาษี ที่ขอหักลดหย่อนเกิน 30,000 บาท

ขึ้นไป เช่น ถ้าบิดามารดามีเงินได้พึงประเมินคนละ 30,001 บาท ไม่สามารถนำมาหักลดหย่อนได้ถ้าบิดามารดามีเงินได้พึงประเมินคนละ 30,000 บาท สามารถนำมาหักลดหย่อนได้

4. การหักลดหย่อนกรณีบริจาคเงินเพื่อสนับสนุนการศึกษาและหลักฐานการใช้สิทธิยกเว้นภาษีเงินได้เป็นจำนวนสองเท่า

ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา(ภ.ง.ด.90,91) พบข้อผิดพลาด ในการใช้สิทธิยกเว้นภาษีเงินได้เป็นจำนวนสองเท่าของรายจ่ายที่จ่ายไปเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อสนับสนุนการศึกษา คือการใช้เอกสารที่ไม่ถูกต้องตามประกาศอธิบดีกรมสรรพากร เช่น การบริจาคเป็นสิ่งของไม่สามารถนำมายกเว้นภาษีได้ ปีที่บริจาคไม่ใช่ปีที่ใช้สิทธิหักลดหย่อนบริจาคไม่จริงแต่ออกเอกสารเอง

5. กรณีการหักลดหย่อนการอุปการะเลี้ยงดูคนพิการและคนทุพพลภาพ

6. กรณีผู้มีเงินได้หักค่าลดหย่อนค่าอุปการะเลี้ยงดูคนพิการหรือคนทุพพลภาพได้คนละ 60,000 บาท ปัญหาที่พบข้อผิดพลาดมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้มีเงินได้ ไม่ได้เป็นตามประกาศอธิบดีกรมสรรพากร

(1) ไม่เป็นบิดามารดาของผู้มีเงินได้

(2) ไม่เป็นบิดามารดาของสามีหรือภริยาของผู้มีเงินได้

(3) ไม่เป็นสามีหรือภริยาของผู้มีเงินได้

(4) ไม่เป็นบุตรชอบด้วยกฎหมายหรือบุตรบุญธรรมของผู้มีเงินได้

(5) คนพิการมีเงินได้พึงประเมินไม่เกิน 30,000 บาท ในปีภาษีที่ผู้มีเงินได้ใช้

สิทธิหักลดหย่อน (ไม่รวมเงินได้ที่ได้รับยกเว้นตามมาตรา 42)

(6) คนพิการไม่มีบัตรประจำตัวคนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

### 3.3 คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ระบบภาษีที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากรตามแนวคิดของ อาดัม สมิท (Adam Smith) : 1776 ได้วางหลักเกณฑ์ในการเก็บภาษีอากรไว้ 4 ประการ ดังนี้ (อ้างถึงใน สร้อยเพชร ลิสนิ,2557)

1. ประชาชนทุกคนในแต่ละประเทศ ควรจะต้องเสียสละรายได้หรือผลประโยชน์ตาม ฐานะทางเศรษฐกิจของตนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของรัฐ ทั้งนี้เพราะว่าแต่ละคนต่างก็ได้รับ ผลประโยชน์และการคุ้มครองจากรัฐ

2. ภาษีที่ประชาชนแต่ละคนต้องเสียนั้น จะต้องมีความแน่นอน ไม่มีลักษณะกำกวม ลักษณะและรูปแบบของภาษีตลอดจนจำนวนที่จะต้องเสียภาษีอากรจะต้องเป็นที่ชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีทุกคน

3. การเก็บภาษีทุกชนิดควรจะต้องจัดเก็บตามวันเวลา สถานที่ที่ผู้เสียภาษีสะดวก และ จะต้องอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีด้วย

4. ภาษีทุกชนิดที่รัฐจัดเก็บนั้น ควรเกิดภาระแก่ผู้เสียภาษีให้น้อยที่สุดเท่าที่จะน้อยได้ แต่ทำให้รัฐบาลได้รับรายได้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

ซึ่งต่อมาได้มีวิวัฒนาการหลักเกณฑ์การจัดเก็บภาษีอากรที่ดีให้มีความเหมาะสมกับการบริการภาครัฐแนวใหม่ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันสรุปได้ดังนี้

1. หลักความแน่นอน ( Certainty) เป็นความแน่นอนในการหารายได้จาก การจัดเก็บภาษีอากร ของรัฐบาล ถ้าการหารายได้ของรัฐบาล ไม่แน่นอนตามที่ประมาณการไว้จะมีผลเสียเกิดขึ้นกับเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และกฎหมายที่ใช้ในการเก็บภาษีทุกประเภทจะต้องมีความแน่นอนชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีทุกคน ทั้งในเรื่องของฐานภาษี อัตราภาษี วันเวลาและวิธีการจัดเก็บ

2. หลักการประหยัด (Low compliance and collection Costs ) เป็นความประหยัด ทั้งต่อรัฐบาล ที่เสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บให้น้อยที่สุดและภาษีที่จัดเก็บจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษี น้อยที่สุด

3. หลักความเสมอภาค (Equity ) ภาษีอากรที่ดีจะต้องก่อให้เกิดความเป็นธรรม และความเสมอภาค ถ้าการจัดเก็บภาษีไม่เป็นธรรมจะก่อให้เกิดการหลบเลี่ยงและหลีกเลี่ยงภาษี และจะเกิดความ ขัดแย้งที่รุนแรงขึ้นในสังคมได้ หลักความเป็นธรรมของภาษีอากรมี 2 แนวคือ

3.1 หลักความเป็นธรรมสัมบูรณ์ (the Principle of Absolute Equity) ซึ่งตามหลักเกณฑ์นี้ ทุก ๆ คน และจะต้องเสียภาษีเท่ากันหมดโดยไม่คำนึงถึงความสามารถในการเสียภาษี ซึ่งแต่ละคนจะมีแตกต่างกัน

3.2 หลักความเป็นธรรมสัมพัทธ์ ( the Principle of Relative Equity) ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 2 หลักเกณฑ์ย่อย ๆ คือ

3.2.1 หลักความสามารถในการเสียภาษี (The Ability to pay Principle) เป็นหลักที่จัดเก็บภาษี โดยคำนึงถึงความสามารถของผู้เสียภาษี ซึ่งพิจารณาได้ 2 กรณี คือ

1) ความเป็นธรรมตามแนวนอน (Horizontal equity) คือ การที่คนที่มีฐานะเท่าเทียมกันควรได้รับการปฏิบัติเหมือน ๆ กัน คนที่มีความสามารถเท่าเทียมกันควรที่จะเสียภาษีเท่า ๆ กัน

2) ความเป็นธรรมตามแนวตั้ง (Vertical equity) คนที่มีความสามารถแตกต่างกันควรที่จะเสียภาษีมากน้อยต่าง ๆ กันไป ตามหลักข้อนี้เรายังกำหนดไม่ได้ว่า ตามหลักเกณฑ์นี้ ภาษีที่จะจัดเก็บจะเป็นอัตราก้าวหน้า อัตรายอหลัง และตามสัดส่วน

3.2.2 หลักผลประโยชน์ (The Benefit Principle) เป็นการจัดเก็บภาษีตามผลประโยชน์ที่บุคคลนั้นได้รับ ผู้ใดได้รับมากก็จะเสียมาก ใครได้รับน้อยก็เสียน้อย

4. หลักการยอมรับ (Acceptability) หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บเป็นภาษีที่ประชาชนยอมรับซึ่งจะทำให้ไม่มีการหลบเลี่ยงภาษีหรือหลีกเลี่ยงภาษี

5. หลักการเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (Enforceability) ภาษีอากรที่จัดเก็บบางชนิดสามารถจะเป็นได้ในทางทฤษฎีแต่ในทางปฏิบัติกระทำได้ยาก

6. หลักการทำได้ (Productivity) ภาษีอากรที่ดีต้องสามารถทำได้ให้แก่รัฐบาลเป็นอย่างดี กล่าวคือภาษีที่มีฐานใหญ่ และฐานภาษีขยายตัวได้รวดเร็วตามความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งจะทำให้รัฐบาลได้รับรายได้ภาษีอากรนั้นได้มากโดยไม่ต้องเพิ่มอัตราการจัดเก็บภาษีนั่น

7. หลักความยืดหยุ่น (Flexibility) ภาษีอากรที่ดีต้องสามารถปรับตัวเปลี่ยนแปลงตามสภาพ เศรษฐกิจ หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะทางเศรษฐกิจของผู้เสียภาษีได้ง่าย

8. หลักความเป็นกลาง (Neutrality) หมายถึง การที่จัดเก็บภาษีจะไม่ทำให้กลไกตลาดซึ่งทำหน้าที่ในการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพให้เกิดการบิดเบือนไป และจะไม่มีผลกระทบต่อ ต้นทุนและผลประโยชน์ที่จะได้รับในการตัดสินใจทางเศรษฐกิจของผู้บริโภค

สุเมธ ศิริคุณโชติ, นายกำธร สิริชูติวงศ์, นายอดิศักดิ์ สืบประดิษฐ์, และนายภริรัตน์ เจริญชัย, 2561 ได้กล่าวถึงลักษณะของภาษีอากรที่ดี ไว้ดังนี้

รัฐธรรมนูญเกือบทุกฉบับมักบัญญัติให้ประชาชนมีหน้าที่ต้องเสียภาษีอากรตามที่กฎหมายบัญญัติ และควรคำนึงถึงเพื่อให้ประชาชนมีความสมัครใจในการเสียภาษีอากรและให้กฎหมายดังกล่าวใช้บังคับได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาษีอากรที่ดีควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. มีความเป็นธรรม คือ ประชาชนควรมีหน้าที่เสียภาษีอากรให้แก่รัฐบาลโดยพิจารณาถึงความสามารถในการเสียภาษีอากรของประชาชนแต่ละคน โดยพิจารณาถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนแต่ละคนได้รับเนื่องจากการดูแลคุ้มครองของรัฐบาล

2. มีความแน่นอนและชัดเจน คือ ประชาชนสามารถเข้าใจความหมายได้โดยง่ายและเป็นการป้องกันมิให้เจ้าพนักงานใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ

3. มีความสะดวก คือ วิธีการและกำหนดเวลาในการเสียภาษีอากรควรต้องคำนึงถึงความสะดวกของผู้เสียภาษีอากร

4. มีประสิทธิภาพ คือ ประหยัดรายจ่ายทั้งของผู้จัดเก็บและผู้เสียภาษีอากรทำให้จัดเก็บภาษีอากรได้มากโดยมีค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อยที่สุด



5. มีความเป็นกลางทางเศรษฐกิจ คือ พยายามไม่ให้เกิดการเก็บภาษีอากรมีผลกระทบต่อการทำงานของกลไกตลาด หรือมีผลกระทบน้อยที่สุด

6. อำนวยรายได้ คือ สามารถจัดเก็บภาษีอากรได้อย่างเป็นกอบเป็นกำ มีรายได้เพียงพอต่อการใช้จ่ายเพื่อดำเนินกิจการตามหน้าที่ของรัฐบาล

7. มีความยืดหยุ่น คือ สามารถปรับปรุงเพิ่มหรือลดจำนวนภาษีอากรให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

ระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้

**3.3.1 ด้านความทันสมัย (Modernization)** หมายถึง การบริการอย่างก้าวหน้า มีการพัฒนาวิธีการในการให้บริการ บริการวิธีการทำงานให้มีความทันสมัย มีคุณภาพมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ปรับใช้เพื่อให้ทันสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดคุณภาพในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น บุคลากรมีความสุข ประชาชนมีความพึงพอใจ และประทับใจ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ โดยยึดผู้เสียภาษีเป็นศูนย์กลาง ได้แก่ การนำเอาระบบ e-Donation มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริจาคสามารถใช้สิทธิลดหย่อนภาษีได้ การเชื่อมโยงกับหน่วยงานเจ้าของข้อมูลการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่างๆ ผ่านระบบ Open API เพื่อลดภาระในการจัดเก็บและนำส่งเอกสารของผู้เสียภาษี และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถ Upload เอกสาร ที่ใช้ประกอบการขอคืนภาษี การชำระภาษี เพื่อลดภาระในการจัดเก็บเอกสาร และนำส่งเอกสารให้กับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

**3.3.2 ด้านความสะดวก (Convenience)** หมายถึง การให้บริการอย่างเพียงพอ มีจัดสถานที่ เจ้าหน้าที่ วัสดุ อุปกรณ์ สำหรับใช้ในการบริการ สื่อสิ่งพิมพ์ น้ำดื่ม สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา มีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการของผู้เสียภาษี ความสะอาดของสำนักงาน วัน เวลา การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการให้บริการ เครื่องมืออุปกรณ์การให้บริการมีเพียงพอ เช่น แวนตาสำหรับกรอกแบบแสดงรายการภาษี ปากกา โต๊ะเก้าอี้สำหรับบริการ น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ มุมรอรับบริการ บัตรคิว ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย

**3.3.3 ด้านความประหยัด (Frugality)** หมายถึง แนวทางที่ดีที่สุดในการวางแผนใช้สิทธิประโยชน์ด้านภาษีต่าง ๆ เพื่อลดภาระเสียภาษีน้อยที่สุดของผู้เสียภาษี และเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำที่สุดของกรมสรรพากร เช่น บริการผ่านแอปพลิเคชันเดียวบนอุปกรณ์ส่วนตัวในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลา

ในการเดินทางติดต่อหน่วยบริการเสียภาษีได้เป็นอย่างดี ประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งภาครัฐและผู้เสียภาษี ทำให้บริการได้ทั่วถึงและเป็นธรรมใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

**3.3.4 ด้านความรวดเร็ว (Speed)** หมายถึง การให้บริการอย่างทันเวลา ให้บริการทันทีทันใด ตามต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดี มีทักษะ มีความรู้ มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจตน ระเบียบวิธีการทำงานมีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการในการยื่นแสดงรายการภาษีและคำขออนุมัติต่างๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้การบริการมีความคล่องตัวและสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว เช่น การให้บริการได้เบ็ดเสร็จในจุดเดียว การยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต การชำระภาษีด้วยบัตรเดบิตแทนเงินสดผ่านเครื่องรูดบัตร (EDC) ของธนาคารกรุงไทย และธนาคารกสิกรไทย

**3.3.5 ด้านความถูกต้อง (Accuracy)** หมายถึง การให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความรู้คำแนะนำและคำปรึกษาด้านภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ใครมีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการ การให้บริการความรู้ด้านการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ต มีขั้นตอนการยื่นแบบบอกไว้ชัดเจน การตรวจสอบเอกสาร การระบุเอกสาร และการกำหนดระยะเวลาการยื่นแบบต้องชัดเจน ใช้แบบฟอร์มประเภทไหนในการยื่นแบบ ต้องชำระภาษีหรือได้คืนเงินภาษีต้องระบุไว้ชัดเจน และหากไม่เสียภาษีจะมีบทลงโทษอย่างไรตามกฎหมาย

**3.3.6 ด้านความเสมอภาค (Equality)** หมายถึง การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใด กลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน ได้แก่ การปรับปรุงอัตราภาษี การหักค่าลดหย่อน ค่าใช้จ่ายให้เหมาะสมกับสภาพการณปัจจุบัน การออกมาตรการภาษีเพื่อตอบสนองความต้องการทางเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี เช่น การยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีอย่างครบถ้วนทั่วถึงเป็นธรรมเหมาะกับรายได้ที่รับ ซึ่งผู้มีรายได้น้อยเสียภาษีน้อย ผู้มีรายได้มากต้องเสียภาษีมาก การออกแบบบริการออนไลน์ที่ยืดความต้องการของผู้ใช้งานเป็นหลัก

## 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 4.1 คุณภาพบริการของกรมสรรพากรในการจัดเก็บภาษี

พนิดา เพชรรัตน์, (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรนครราชสีมา 2 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 จำนวน 383 ราย เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับ บริการ และความเห็นอกเห็นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถร่วมพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 คิดเป็นร้อยละ 77.00

วิภาวรรณ กลิ่นหอม, (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรและ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรและปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ 1) ผู้ยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 2) ผู้ยื่นแบบฯ ผ่านกรมสรรพากร จำนวน 400 ตัวอย่าง

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่อง เพศ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน ส่วน อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มียอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร พบว่า ด้านความเอาใจใส่และด้านการตอบสนองเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่าน

อินเทอร์เน็ต ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพของระบบขึ้นแบบฯ ผลการวิจัยพบว่า ด้านคุณภาพของระบบในการสมัครและขึ้นแบบฯ ด้านคุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตและด้านคุณภาพของเว็บไซต์มีผลต่อการยอมรับการขึ้นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

#### 4.2 คุณภาพบริการขององค์กรอื่น

##### งานวิจัยต่างประเทศ

ดัช (Doucet, 2004) (อ้างถึงใน วารี โทนหงสา, 2555) ได้ศึกษาอคติของผู้ให้บริการและคุณภาพการบริการ จากการวิจัยพบว่าเทคนิคในการให้บริการเครื่องมือเครื่องใช้ใน การให้บริการ ผู้ให้บริการความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการให้บริการที่มีอคติ และคุณภาพการให้บริการ พฤติกรรมการให้บริการที่มีอคติเป็นอันตรายที่สุดของคุณภาพการให้บริการ เมื่อลูกค้ามีปฏิกริยาอย่างสูง สำหรับการให้บริการที่แย่ความสัมพันธ์เหล่านี้รู้ได้จากประสบการณ์ของลูกค้า คิม (Kim, 2005) ได้ทำการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ ด้านความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการใหม่ของสนามกอล์ฟ เอกชนในประเทศเกาหลี ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยของอายุ และระดับการศึกษา มีผลกระทบต่อความต้องการระดับคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน
2. กลยุทธ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ คือ ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานการให้บริการที่มีความสามารถรองลงมา คือ ความไว้วางใจ การเอาใจใส่ต่อลูกค้าและการตอบสนองด้วยความเต็มใจ
3. ส่วนกลยุทธ์สำคัญที่ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก คือ ความเชื่อถือได้ มาตรฐาน บริการและการตอบสนองด้วยความเต็มใจ

Pinar, Eser and Straser. (2010), (อ้างถึงในพนิดา เพชรรัตน์, 2556) ศึกษาคุณภาพบริการของธนาคารในประเทศตุรกีโดยใช้ Mystery Shopper ในการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการสำรวจนี้เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารรูปแบบต่าง ๆ (ธนาคารของรัฐ เอกชน และต่างประเทศ) เพื่อระบุส่วนที่ให้บริการดีและส่วนที่ควรแก้ไข จากการสำรวจ 351 กรณี โดยให้นักศึกษาเป็น Mystery Shopper ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการของธนาคารทั้งหมดเป็นที่ยอมรับได้ จากภาพรวมแล้ว ธนาคารสามารถให้บริการได้ค่อนข้างดีในการบริการส่วนใหญ่ ยกเว้นส่วนของการสร้างความสัมพันธ์ การต้อนรับ และการปิดการทำ การ จากการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารทั้งสามรูปแบบคุณภาพการให้บริการของธนาคารรัฐ

ไม่ดีเท่าของธนาคารเอกชน และธนาคารต่างประเทศซึ่งให้บริการได้ดีพอ ๆ กัน นอกจากนี้บทความนี้ยังได้กล่าวถึงความหมายโดยนัยของผลสำรวจและข้อจำกัดของการสำรวจด้วย

### งานวิจัยในประเทศ

วาริ โทนหงสา, (2555) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของ กองคลังเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด 2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิงจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของภาษี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้อยู่ในข่าย ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) โดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 113 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง แบ่งคำถามออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เสียภาษี ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำนวน 40 ข้อ จำแนกเป็น 4 ด้าน ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบล เขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยรวมระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ 2) คุณภาพ การให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิงอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนก ตามเพศ อายุ ประเภทภาษี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และจำแนกตามระดับ การศึกษา สถานภาพ รายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทิพย์ประภา บัวสด, (2555) ได้ทำการวิจัยคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจิว อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจิว อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานีและเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจิว อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ประชาชนผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีท้องถิ่นคือ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจิว จำนวน 395 คน ผลการวิจัยพบว่า



1. ประชาชนผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจิว อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี มีกลุ่มการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า โดยประกอบอาชีพค้าขาย/ส่วนตัว มีกลุ่มรายได้ที่ 5,001-10,000 บาท และมารับบริการชำระภาษีบำรุงท้องที่

2. เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า คุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจิว อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คือ เพศ อายุ อาชีพและรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจิวที่แตกต่างกัน ได้รับคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีโดยรวมไม่ต่างกัน แต่ระดับการศึกษาและประเภทการรับบริการชำระภาษีของผู้รับบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจิวที่แตกต่างกัน ได้รับคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีโดยรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

สุสติ แสนเสนาะ , (2556) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอลำลูกขัน จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอลำลูกขัน จังหวัดจันทบุรี 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอลำลูกขัน จังหวัดจันทบุรี ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เรียงลำดับค่าสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด ดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอลำลูกขัน จังหวัดจันทบุรี พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



วิศนา ทับทิม, อุษณีย์ เส็งพาณิชย์, (2556) ได้ทำการวิจัยคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 246 คน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความสุภาพ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเชี่ยวชาญ ด้านการเข้าถึงบริการได้ ด้านความกระตือรือร้น และด้านความเข้าใจลูกค้า ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ และอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ แต่ผู้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พรประภา ไชยอนุกุล, (2557) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวในอำเภอสวนผึ้ง จำนวน 385 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-35,000 บาท และให้ระดับความคิดเห็นของปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และมีความพึงพอใจด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจและด้านให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 ในส่วนของปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับคำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ สวนผึ้ง

หัทธยา คงปริพันธ์ (2557) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าระหว่างธนาคารกรุงไทยและธนาคารกรุงเทพในเขต อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยที่ 10,001-20,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความถดถอยพหุคูณพบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการดูแลเอาใจใส่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีที่ลูกค้ามีต่อทั้งธนาคารกรุงไทยและธนาคารกรุงเทพ และคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงเทพที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อธนาคารแตกต่างกัน

อุทัยรัตน์ สุเนตร, วิชัย จงโชติชัชวาล, (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษา โดยวิธีการเก็บข้อมูลจาก ประชากรที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยคือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 คน

ผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการดีมากที่สุด โดยเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการมีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด เป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีคุณภาพการบริการดีมากที่สุด ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อาชีพ รายได้ และการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราดแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ไม่แตกต่างกัน

สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์ (2558) ได้ทำการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วยการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการวัด การวิเคราะห์ และ

การจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการ 2) เพื่อศึกษาระดับ  
 หลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมี  
 ส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า 3) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ  
 ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงตามความต้องการ การให้บริการ  
 อย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า 4) เพื่อศึกษาปัจจัย  
 ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและหลักธรรมาภิบาลที่มีผลต่อคุณภาพ  
 การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย และ 5) เพื่อสร้าง  
 รูปแบบและนำเสนอการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบริการสาธารณะขององค์กร  
 ปกครองส่วนท้องถิ่นของรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนาคุณภาพการบริหาร  
 จัดการภาครัฐที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ  
 เทศบาลในจังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าระดับของปัจจัยการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ  
 ภาครัฐที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลใน  
 จังหวัดเลยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า  
 ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.52 และ  
 ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.91 ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยหลัก  
 ธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ  
 เทศบาลในจังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ  
 สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับ  
 มากที่สุด มีค่าสูงสุดเท่ากับ 4.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า หลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  
 เท่ากับ 4.32 และหลักความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.04 ระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการ  
 บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลยในภาพรวม  
 ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการอย่าง  
 ต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.44 และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.22

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านการนำองค์กรด้านการวางแผนเชิง  
 ยุทธศาสตร์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัดการวิเคราะห์  
 และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการหลักนิติธรรม  
 หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใสหลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า  
 ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเลยอย่างมีนัยสำคัญที่  
 ระดับ .05

ศศิกัญจน์ พรหมนิवास, ธนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์, สุคนธ์ เครือน้ำคำ, (2559)

ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษา เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษา เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทผู้เสียภาษี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 280 คน เก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.43 ซึ่งมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท โดยประเภทภาษีส่วนใหญ่เป็นภาษีบำรุงท้องที่ และมีคุณภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ใน 10 ด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้รับบริการจัดเก็บภาษี มีความคิดเห็นว่าเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย มีวัตถุประสงค์พร้อมสำหรับให้บริการมากที่สุด แต่ในด้านเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ตลอดเวลา น้อยที่สุดและผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการการจัดเก็บภาษีที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทผู้เสียภาษีที่แตกต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีเนื่องจากผู้รับบริการไม่ว่าจะแบ่งเพศ ระดับ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และประเภทผู้เสียภาษีที่แตกต่างกันย่อมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านที่สามารถสัมผัสได้ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความสามารถ ความสุภาพ ความเชื่อถือในผู้ให้บริการ ความปลอดภัย การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และความเข้าใจในลูกค้าต่อผู้ให้บริการไม่เหมือนกัน

ปัทมิตา หวายนันเทียะ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย กรณีศึกษา : หน่วยงานส่วนท้องถิ่นในเขต จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย กรณีศึกษา : หน่วยงานส่วนท้องถิ่นในเขต จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่าง 243 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านการบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ส่วนด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และด้านความพร้อมของระบบมีระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านประสิทธิภาพการใช้งานและด้านความพร้อมของระบบส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบอย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่ด้านการบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้และด้านความเป็นส่วนตัว ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการ

ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีประสิทธิภาพการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 62.70

เบญชภา แจ็งเวชฉายสา (2559) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคจำนวน 220 คนที่อาศัยอยู่ในคอนโดมิเนียมตามแนวรถไฟฟ้าในกรุงเทพมหานคร สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยรวมกันพยากรณ์ ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 ในขณะที่คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

บุญญา พวงทับทิม , (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัยคุณภาพการบริการและความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการและความพึงพอใจใน โรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้มาใช้บริการส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 285 คน เพศชาย จำนวน 115 คน อายุระหว่าง 31+40 ปีมากที่สุด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนส่วนมากจำนวน 151 คน มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท และ 50,001 ขึ้นไป

2. แผนกที่กลุ่มผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้แก่ แผนกประชาสัมพันธ์ แผนกผู้ป่วยนอก (OPD),แผนกผู้ป่วยใน (IPD),แผนกรังสี (X-ray),แผนกทันตกรรม,แผนกสถาบันความงาม,แผนกแคชเชียร์,แผนก Admission โดยเฉลี่ยเท่ากับ 12.5

3. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจและการรับรู้คุณภาพบริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### รูปแบบการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มุ่งศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบแนวคิด ปัญหา และวัตถุประสงค์ในการศึกษา
3. กำหนดกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
4. สร้างเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลการวิจัยร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา
5. นำเครื่องมือเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
6. ทดสอบเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงที่ใช้ในการวิจัย (Try out)
7. ดำเนินการส่งเครื่องมือให้กลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมข้อมูล
8. วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูล
9. สรุปและรายงานผลการศึกษาวิจัย



## 1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ในเขตท้องที่จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 96,073 คน (อ้างอิงจากระบบบัญชี TCL ผลการจัดเก็บภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์, 2562)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ในเขตท้องที่จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 400 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ที่ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane, 1973) ตามสูตรที่ใช้ในการคำนวณมีดังนี้

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

เมื่อ  $N$  หมายถึง ขนาดประชากรเท่ากับ 96,073 คน  
 $n$  หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ  
 $e$  หมายถึง ความคลาดเคลื่อน (0.05)

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental samplind) แทนค่าตามสูตรข้างต้น ดังนี้

$$n = \frac{96,073}{1+96,073 (0.05)^2}$$

$$N = \frac{96,073}{241.18}$$

$$n = 398.35 \text{ หรือ คัดจำนวนเต็ม } 400 \text{ ตัวอย่าง}$$

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ในเขตท้องที่จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 400 ตัวอย่าง

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

### 2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัย โดยศึกษาเอกสารวิชาการและจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือ
3. สร้างเครื่องมือ จากกรอบเนื้อหาในคำจำกัดความของศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย
4. เสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย อาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และนางอรวรรณ เรียบร้อย นิตกรชำนาญการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ พบว่ามีความเที่ยงตรงซึ่งได้ผลรวมของค่า IOC เท่ากับ 0.94
6. นำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ที่ผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษา การศึกษาค้นคว้าอิสระ และผู้ทรงคุณวุฒิไปทดสอบความเชื่อมั่น โดยนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ในเขตท้องที่จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยให้กรอกแบบสอบถามเหมือนกับการใช้แบบสอบถามในสถานการณ์จริงทุกประการ
7. นำแบบสอบถามที่ทดสอบมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient method, 1990 : 202-204) ซึ่งโดยหลักการจะต้องมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงใช้ได้ พบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.859 ถือว่าคำถามอยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อถือได้
8. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูล

## 2.2 แหล่งข้อมูลในการศึกษา

แหล่งข้อมูลในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการค้นคว้าข้อมูลจากบทความ บทสัมภาษณ์ เอกสารขององค์กร เอกสารวิชาการ วารสาร นิตยสาร รวมทั้งเว็บไซต์ เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการสำรวจความคิดเห็นโดยการแจกแบบสอบถามกับประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ในเขตท้องที่จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ บัณฑิตส่วนบุคคลคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ และข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

## 2.3 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบัณฑิตส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ โดยถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เป็นคำถามลักษณะปลายปิด

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านความทันสมัย
- 2) ด้านความสะดวก
- 3) ด้านความประหยัด
- 4) ด้านความรวดเร็ว
- 5) ด้านความถูกต้อง
- 6) ด้านความเสมอภาค

โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ) ของ ลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 30 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้น้ำหนักของคะแนน ดังนี้ (พิรุณวรรณน์ จงใจภักดิ์, 2558 : 78)

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ เป็นคำถามลักษณะปลายเปิด

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ในเขตท้องที่จังหวัดสุรินทร์ โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. หลังจากได้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและนำไปทดลองใช้แล้ว ผู้ศึกษาจะดำเนินการแจกแบบสอบถามต่อกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยวิธีบังเอิญ และรับแบบสอบถามกลับคืนที่ด้วยตนเอง

2. รวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้ว มาคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อตรวจให้คะแนนแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการบันทึกให้รหัสลงใน โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาคำเนิการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ นำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายผล

**ตอนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จำนวน 6 ด้าน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของช่วงค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ดังนี้ (พิรุณวรรณ วจิไกรภักดิ์, 2558 : 78)

ช่วงค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.51 – 5.00	มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยการแจกแจงความถี่ นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

#### 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ คือ

**5.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)** ใช้สำหรับการอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

**5.2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistics)** ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่าที (T-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความต่างกันจะทำการทดสอบความต่างกันรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's)





## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ผู้วิจัยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารความหมายที่ตรงกัน ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ตารางประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าที (t-test)
P	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
SS	แทน	ค่าผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
P-value	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage)

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยใช้สถิติแบบ (t – test) และ (F – test) ใช้สถิติแบบ (One – Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')

**ตอนที่ 4** ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จากคำถามปลายเปิด นำเสนอผลการวิเคราะห์แบบตารางโดยการแจกแจงความถี่

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### ปรากฏผล ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	n = 400	
	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	135	33.75
2. หญิง	265	66.25
รวม	400	100
อายุ		
1. ไม่เกิน 30 ปี	94	23.50
2. 31-40ปี	146	36.50
3. 41-50ปี	91	22.75
4. 51ปีขึ้นไป	69	17.25
รวม	400	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	n = 400	
	จำนวนคน	ร้อยละ
<b>สถานภาพ</b>		
1. โสด	173	43.25
2. สมรส	203	50.75
3. หม้าย	18	4.50
4. หย่าร้าง	6	1.50
รวม	400	100
<b>ระดับการศึกษา</b>		
1. ประถมศึกษา	11	2.75
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	10	2.50
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	18	4.50
4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	79	19.75
5. ปริญญาตรี	230	57.50
6. ปริญญาโท	45	11.25
7. ปริญญาเอก	7	1.75
รวม	400	100
<b>อาชีพ</b>		
1. เกษตรกร	11	2.75
2. ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว	81	20.25
3. รับจ้างทั่วไป	80	20.00
4. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	209	52.25
5. อื่น ๆ	19	4.75
รวม	400	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	n = 400	
	จำนวนคน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
1. 5,000-10,000 บาท	47	11.75
2. 10,001-15,000 บาท	84	21.00
3. 15,001-20,000 บาท	69	17.25
4. 20,001-25,000 บาท	73	18.25
5. 25,001-30,000 บาท	51	12.75
6. 30,001 บาท ขึ้นไป	76	19.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ดังนี้

**เพศ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 และเป็นเพศชาย มีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75

**อายุ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมา คือ มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 รองลงมา คือมีอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 และรองลงมา คือ มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 ตามลำดับ

**สถานภาพ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานภาพสมรส มีจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 รองลงมา คือ สถานภาพโสด มีจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25 รองลงมา คือ สถานภาพหม้าย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และรองลงมา คือ สถานภาพหย่าร้าง มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมา คือ ระดับการศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 รองลงมา คือ ปริญญาโท มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 คน รองลงมา คือ

ประถมศึกษา มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และรองลงมา คือ ปริญญาเอก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย/อาชีพส่วนตัว มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมา คือ อาชีพอื่น ๆ มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 คน และรองลงมา คือ อาชีพเกษตรกร มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 และ รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 ตามลำดับ



## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

ข้อมูลคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากร  
พื้นที่สุรินทร์ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการ  
จัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์  
โดยภาพรวม และรายด้าน

คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดา	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลค่า	ลำดับที่
1 ด้านความทันสมัย	4.41	0.51	มาก	6
2 ด้านความสะดวก	4.45	0.45	มาก	5
3 ด้านความประหยัด	4.51	0.48	มากที่สุด	2
4 ด้านความรวดเร็ว	4.49	0.51	มาก	4
5 ด้านความถูกต้อง	4.50	0.49	มาก	3
6 ด้านความเสมอภาค	4.55	0.52	มากที่สุด	1
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.44</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้  
บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่  
ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{x} = 4.49$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.44) เมื่อ  
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน  
โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเสมอภาค ค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ ( $\bar{x} = 4.55$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.52) ด้านความประหยัด ค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ ( $\bar{x} = 4.51$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.48) ด้านความถูกต้อง ค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ ( $\bar{x} = 4.50$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.49) ด้านความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย



เท่ากับ ( $\bar{x} = 4.49$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.51) ด้านความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{x} = 4.45$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.45) และระดับคุณภาพการให้บริการด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความทันสมัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{x} = 4.41$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.51) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ราชดำเนิน และราชข้อ

คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา ด้านความทันสมัย	ระดับคุณภาพการให้บริการ n = 400			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลค่า	ลำดับที่
1 ให้บริการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90,91 ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.52	0.57	มากที่สุด	1
2 มีระบบฐานข้อมูลใหญ่ (DATA)ทางอินเทอร์เน็ต ที่มีความ ปลอดภัย (SSO) ในการรักษาข้อมูล ของผู้เสียภาษี	4.44	0.61	มาก	3
3 รูปแบบเว็บไซต์มีการแนะนำการใช้ งานเข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน	4.34	0.61	มาก	6
4 มีระบบบริการยื่นแบบ ภ.ง.ด.91 ที่ติดบนอุปกรณ์ สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต	4.35	0.64	มาก	4
5 การให้บริการเชื่อมโยงข้อมูลการ เสียภาษีกับส่วนราชการอื่น และ เอกชนด้วยระบบ คิวอาร์โค้ด	4.35	0.64	มาก	5
6 มีบริการชำระภาษีผ่านช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์ อีเพย์เมนต์ (E-Payment) ที่ดี เช่น ATM และ อินเทอร์เน็ต	4.45	0.66	มาก	2
<b>รวม</b>	<b>4.41</b>	<b>0.51</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมด้านความทันสมัย มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.41$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ และมีระดับมาก จำนวน 5 ข้อ ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อ 1. ให้บริการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90,91 ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.52$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.57) รองลงมา ข้อ 6. มีบริการชำระภาษีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อีเพย์เมนต์ (E-Payment) ที่ดี เช่น ATM และอินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.45$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.66) รองลงมา ข้อ 2. มีระบบฐานข้อมูลใหญ่ (DATA) ทางอินเทอร์เน็ตที่มีความปลอดภัย (SSO) ในการรักษาข้อมูลของผู้เสียภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.44$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.61) รองลงมา ข้อ 4. มีระบบบริการยื่นแบบ ภ.ง.ด.91 ที่คิบนอุปกรณ์ สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.35$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.64) ข้อ 5. การให้บริการเชื่อมโยงข้อมูลการเสียภาษีกับส่วนราชการอื่นและเอกชนด้วยระบบ คิวอาร์โค้ด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.35$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.64) และระดับคุณภาพการให้บริการที่ค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ข้อ 3. รูปแบบเว็บไซต์มีการแนะนำการใช้งานเข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.34$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ รายด้าน และรายข้อ

คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา ด้านความสะดวก	ระดับคุณภาพการให้บริการ n = 400			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า	ลำดับที่
1 ท่านได้รับความสะดวกในการเดินทางมาใช้ บริการยื่นแบบและชำระภาษี ภ.ง.ด.90/91 ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่	4.51	0.56	มากที่สุด	1
2 สถานที่จัดครมมีเพียงพอต่อการใช้บริการ	4.30	0.57	มาก	10

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา ด้านความสะดวก	ระดับคุณภาพการให้บริการ n = 400			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลค่า	ลำดับที่
3 มีอุปกรณ์ เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ปากกา โต๊ะ เก้าอี้ แบบฟอร์มคำขอ ต่างๆ เครื่องคอมพิวเตอร์	4.45	0.57	มาก	7
4 เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมบริการกล่าวคำ ทักทายด้วยน้ำต้ายิ้มแย้มแจ่มใส	4.46	0.57	มาก	5
5 เจ้าหน้าที่ที่แนะนำความรู้ทางภาษีและอธิบาย ขั้นตอนการยื่นแบบชำระภาษี	4.46	0.56	มาก	6
6 มีมุมบริการนั่งรอการยื่นแบบชำระภาษีที่ สะอาด และมีน้ำดื่มไว้บริการ	4.45	0.56	มาก	8
7 มีป้ายประชาสัมพันธ์ข้ออธิบายขั้นตอนการยื่น แบบแสดงรายการเสียภาษีไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนเข้าใจง่าย	4.43	0.55	มาก	9
8 การยื่นแบบ ภ.ง.ด.90/91 ผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินจากระบบได้ ทันทีหลังการยื่นแบบชำระภาษี 2 วัน ทำการ	4.48	0.57	มาก	3
9 การขยายเวลาการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90/91 ประจำปี ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้อีก 8 วันหลังสิ้นสุดเวลาการยื่นแบบ	4.51	0.56	มาก ที่สุด	2
10 มีระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐาน ทางภาษีเน้นการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชน ณ จุดบริการหลังจากได้รับการ บริการ	4.47	0.54	มาก	4
<b>รวม</b>	<b>4.45</b>	<b>0.45</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมด้านความสะดวก มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.45$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ และมีระดับมาก จำนวน 8 ข้อ ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อ 1. ท่านได้รับความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษี ภ.ง.ด.90/91 ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.51$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.56) และข้อ 9. การขยายเวลากการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90/91 ประจำปี ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้อีก 8 วันหลังสิ้นสุดเวลากการยื่นแบบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.51$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.56) รองลงมา ข้อ 8. การยื่นแบบ ภ.ง.ด.90/91 ผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินจากระบบได้ทันทีหลังการยื่นแบบชำระภาษี 2 วันทำการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.48$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.57) รองลงมา ข้อ 10. มีระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานทางภาษีเน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการหลังจากได้รับการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.47$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.54) รองลงมา ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมบริการกล่าวคำทักทายด้วยน้ำต้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.46$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.57) และข้อ 5. เจ้าหน้าที่แนะนำความรู้ทางภาษีและอธิบายขั้นตอนการยื่นแบบชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.46$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.56) รองลงมา ข้อ 3. มีอุปกรณ์ เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ปากกา โต๊ะเก้าอี้ แบบฟอร์มคำขอต่างๆ เครื่องคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ  $\bar{X} = 4.45$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.57) และข้อ 6. มีมุมบริการนั่งรอการยื่นแบบชำระภาษีที่สะอาด และมีน้ำดื่มไว้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.45$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.56) รองลงมา ข้อ 7. มีป้ายประชาสัมพันธ์อธิบายขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.43$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ (S.D. = 0.55) และข้อ 2. สถานที่จอดรถมีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.30$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ รายด้าน และรายข้อ

คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา ด้านความประหยัด	ระดับคุณภาพการให้บริการ n = 400			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลค่า	ลำดับที่
1 การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตช่วย ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	4.57	0.56	มากที่สุด	1
2 การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ประหยัดเวลาในการให้บริการ	4.56	0.55	มากที่สุด	2
3 การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ประหยัดทรัพยากรสำนักงานและ ทรัพยากรทางการบริหารต่างๆ	4.51	0.56	มากที่สุด	3
4 มีคู่มือประชาชนให้บริการความรู้ เกี่ยวกับภาษีอากร อีบุ๊ก (E-Book)	4.40	0.59	มาก	5
5 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารการให้บริการได้ รวดเร็วตามต้องการ	4.50	0.56	มาก	4
<b>รวม</b>	<b>4.51</b>	<b>0.48</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมด้านความประหยัด มีระดับคุณภาพ  
การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{x} = 4.51$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ  
(S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ และมีระดับมาก จำนวน  
2 ข้อ ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อ 1. การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตช่วย  
ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{x} = 4.57$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ  
(S.D. = 0.56) รองลงมา ข้อ 2. การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตประหยัดเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ ( $\bar{x} = 4.56$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.55) รองลงมา ข้อ 3. การยื่นแบบ  
ผ่านอินเทอร์เน็ตประหยัดทรัพยากรสำนักงานและทรัพยากรทางการบริหารต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
( $\bar{x} = 4.51$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.56) รองลงมา ข้อ 5. ระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสารการให้บริการได้รวดเร็วตามต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.50$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.56) และระดับคุณภาพการให้บริการที่ค่าเฉลี่ยน้อยสุด ข้อ 4. มีคู่มือประชาชนให้บริการความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรอิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.40$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ รายด้าน และรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา ด้านความรวดเร็ว	ระดับคุณภาพการให้บริการ n = 400			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า	ลำดับที่
1 ช่วยลดขั้นตอนและเวลาในการ ขอคัดแบบ ภ.ง.ด.90/91 ได้หลัง ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจาก 15 วัน เหลือ 2 วันทำการ	4.47	0.56	มาก	2
2 การบริการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90/91/94 ผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ได้ทุกเวลา เมื่อสะดวก	4.51	0.55	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.51</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมด้านความรวดเร็ว มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.49$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ และมีระดับมาก จำนวน 1 ข้อ ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อ 2. การบริการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90/91/94 ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ทุกเวลาเมื่อสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.51$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.55) รองลงมา ข้อ 1. ช่วยลดขั้นตอนและเวลาในการขอคัดแบบ ภ.ง.ด. 90/91 ได้หลังยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจาก 15 วันเหลือ 2 วันทำการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.47$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.56) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ รายด้าน และรายข้อ

คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา ด้านความถูกต้อง	ระดับคุณภาพการให้บริการ n = 400			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า	ลำดับที่
1 มีความเชื่อมั่นความถูกต้องการ ให้บริการทางภาษี ตามกฎหมาย กำหนด	4.51	0.58	มากที่สุด	3
2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถให้ คำแนะนำข้อกฎหมายและแก้ไข ปัญหาทางภาษีและขั้นตอนการเสีย ภาษีได้อย่างถูกต้อง	4.45	0.56	มาก	5
3 มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้องทางภาษีตามที่ต้องการ	4.49	0.57	มาก	4
4 ตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้เสียภาษีได้ทันถ่วงทีและ ถูกต้องครบถ้วน	4.53	0.56	มากที่สุด	1
5 ให้ข้อมูลข่าวสารทางภาษีแก่ผู้เสีย ภาษีอย่างครบถ้วนถูกต้องไม่ บิดเบือนข้อเท็จจริง	4.52	0.56	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.50</b>	<b>0.49</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมด้านความถูกต้อง มีระดับคุณภาพการ  
ให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.50$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ  
(S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ และมีระดับมาก  
จำนวน 2 ข้อ ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อ 4. ตอบสนองต่อความต้องการของ  
ผู้เสียภาษีได้ทันถ่วงทีและถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.53$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
เท่ากับ (S.D. = 0.56) รองลงมา ข้อ 5. ให้ข้อมูลข่าวสารทางภาษีแก่ผู้เสียภาษีอย่างครบถ้วนถูกต้อง

ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.52$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.56) รองลงมา ข้อ 1. มีความเชื่อมั่นความถูกต้องการให้บริการทางภาษี ตามกฎหมาย กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.51$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.58) รองลงมา ข้อ 3. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วนถูกต้องทางภาษีตามที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.49$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.57) และระดับคุณภาพการให้บริการที่ค่าเฉลี่ยน้อยสุด ข้อ 2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำข้อกฎหมายและแก้ไขปัญหาทางภาษีและขั้นตอนการเสียภาษีได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.45$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ราชดำเนิน และราชข้อ

คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา ด้านความเสมอภาค	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
	n = 400			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า	ลำดับที่
1 ให้บริการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90/91 โดย ใช้ระบบบัตรคิว เช่น มาก่อนได้รับ บริการก่อน	4.55	0.55	มากที่สุด	1
2 ให้บริการจัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม เช่น มีรายไ้มากเสียมากมีรายได้น้อย เสียน้อย	4.55	0.55	มากที่สุด	2
รวม	4.55	0.52	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมด้านความเสมอภาค มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.55$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับมากที่สุดทุกข้อ ซึ่งมีผลค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้ง 2 ข้อ คือ ข้อ 1. ให้บริการยื่นแบบฯ ภ.ง.ด.90/91 โดยใช้ระบบบัตรคิว เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.55$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.55) และข้อ 2. ให้บริการ

จัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม เช่น มีรายได้น้อยเสียภาษีน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.55$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.55) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยรวมและรายด้าน

จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติแบบ (t – test) และ (f – test) และเปรียบเทียบความต่างกัน จำแนกตาม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติแบบ (One – way ANOVA) เมื่อพบความต่างกันของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความต่างกันรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ เปรียบเทียบความต่างระหว่างช่วง อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ดังตารางที่ 4.9 -4.38

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ด้าน	คุณภาพการให้บริการ จัดเก็บภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา	ชาย n = 135		หญิง n = 265		t	p
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
		1	ด้านความทันสมัย	4.41	0.51		
2	ด้านความสะดวก	4.50	0.41	4.43	0.46	1.56	0.12
3	ด้านความประหยัด	4.53	0.44	4.50	0.50	0.74	0.46
4	ด้านความรวดเร็ว	4.53	0.49	4.47	0.52	1.04	0.30
5	ด้านความถูกต้อง	4.55	0.45	4.48	0.51	1.32	0.19
6	ด้านความเสมอภาค	4.60	0.48	4.53	0.53	1.21	0.23
รวม		4.52	0.40	4.47	0.46	1.10	0.27

\*P < .05

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวม ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความทันสมัย ด้านความสะดวก ด้านความประหยัด ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง และ ด้านความเสมอภาค ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
<b>ด้านความทันสมัย</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.20	.40	1.54	.20
ภายในกลุ่ม	396	102.34	.26		
<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>103.53</b>			
<b>ด้านความสะดวก</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.16	.39	1.96	.12
ภายในกลุ่ม	396	78.26	.20		
<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>79.42</b>			
<b>ด้านความประหยัด</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.90	.63	2.77	.04*
ภายในกลุ่ม	396	90.628	.23		
<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>92.53</b>			
<b>ด้านความรวดเร็ว</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3	2.267	.76	2.92	.03*
ภายในกลุ่ม	396	102.43	.26		
<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>104.70</b>			

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
<b>ด้านความถูกต้อง</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3	2.22	.74	3.13	.03*
ภายในกลุ่ม	396	93.38	.24		
<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>95.60</b>			
<b>ด้านความเสมอภาค</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.21	.40	1.53	.21
ภายในกลุ่ม	396	104.69	.26		
<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>105.90</b>			
<b>ภาพรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.56	.52	2.737	.04*
ภายในกลุ่ม	396	75.20	.19		
<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>76.77</b>			

\*P &lt; .05

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายด้าน ได้แก่ ด้านความทันสมัย ด้านความสะดวก ด้านความเสมอภาค มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน ด้านความประหยัด ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffe')

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามอายุ

อายุ		ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	4.57	4.48	4.39	4.50
ไม่เกิน 30 ปี	4.57	-	0.09	0.18*	0.07
31-40 ปี	4.48		-	0.09	0.02
41-50 ปี	4.39			-	0.11
51 ปีขึ้นไป	4.50				-

\*P < .05

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี อายุไม่เกิน 30 ปี กับ อายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีอายุ ในกลุ่มอื่น ๆ มีความคิดเห็นต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายกลุ่ม ด้านความประหยัด จำแนกตามอายุ

อายุ		ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	4.60	4.51	4.40	4.52
ไม่เกิน 30 ปี	4.60	-	0.09	0.20*	0.08
31-40 ปี	4.51		-	0.11	0.01
41-50 ปี	4.40			-	0.12
51 ปีขึ้นไป	4.52				-

\*P < .05



จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความประหยัด จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี กับ อายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีอายุ ในคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามอายุ

อายุ		ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	4.61	4.47	4.40	4.49
ไม่เกิน 30 ปี	4.61		0.14	0.21*	0.12
31-40 ปี	4.47			0.07	0.02
41-50 ปี	4.40				0.09
51 ปีขึ้นไป	4.49				-

\*P < .05

จากตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี กับ อายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีอายุในคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายกลุ่ม ด้านความถูกต้อง จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 30 ปี	4.58	-	0.06	0.21*	0.04
31-40 ปี	4.52		-	0.15	0.02
41-50 ปี	4.37			-	0.17
51 ปีขึ้นไป	4.54				-

\*P < .05

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมเป็นรายกลุ่ม ด้านความถูกต้อง จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี กับ อายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีอายุ ในกลุ่มอื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
<b>ด้านความทันสมัย</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3	.33	.11	.42	.74
ภายในกลุ่ม	396	103.20	.26		
<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>103.53</b>			

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
<b>ด้านความสะอาด</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3	.49	.17	.83	.48
ภายในกลุ่ม	396	78.93	.20		
รวม	399	79.42			
<b>ด้านความประหยัด</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3	.43	.15	.62	.60
ภายในกลุ่ม	396	92.53	.23		
รวม	399	92.53			
<b>ด้านความรวดเร็ว</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.04	.35	1.33	.27
ภายในกลุ่ม	396	93.642	.24		
รวม	399	104.70			
<b>ด้านความถูกต้อง</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3	.67	.22	.93	.43
ภายในกลุ่ม	396	82.91	.21		
รวม	399	95.60			
<b>ด้านความเสมอภาค</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.26	.42	1.59	.19
ภายในกลุ่ม	396	104.64	.26		
รวม	399	105.90			
<b>ภาพรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3	.51	.17	.87	.46
ภายในกลุ่ม	396	76.27	.19		
รวม	399	76.77			

\*P &lt; .05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี สถานภาพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความทันสมัย ด้านความสะดวก ด้านความประหยัด ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง และด้านความเสมอภาค ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี สถานภาพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่ทำการทดสอบความต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe’).

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน  
จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
<b>ด้านความทันสมัย</b>					
ระหว่างกลุ่ม	6	16.29	2.72	12.23	.00*
ภายในกลุ่ม	393	87.24	.22		
<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>103.53</b>			
<b>ด้านความสะดวก</b>					
ระหว่างกลุ่ม	6	7.38	1.23	6.71	.00*
ภายในกลุ่ม	393	72.05	.18		
<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>79.42</b>			
<b>ด้านความประหยัด</b>					
ระหว่างกลุ่ม	6	11.01	1.83	8.84	.00*
ภายในกลุ่ม	393	81.53	.21		
<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>92.53</b>			

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
<b>ด้านความรวดเร็ว</b>					
ระหว่างกลุ่ม	6	11.058	1.84	7.74	.00*
ภายในกลุ่ม	393	93.642	.24		
รวม	399	104.70			
<b>ด้านความถูกต้อง</b>					
ระหว่างกลุ่ม	6	12.69	2.12	10.03	.00*
ภายในกลุ่ม	393	82.91	.21		
รวม	399	95.60			
<b>ด้านความเสมอภาค</b>					
ระหว่างกลุ่ม	6	12.23	2.038	8.55	.00*
ภายในกลุ่ม	393	93.67	.24		
รวม	399	105.90			
<b>ภาพรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	6	11.30	1.88	11.30	.00*
ภายในกลุ่ม	393	65.47	.17		
รวม	399	76.77			

\*P &lt; .05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี ระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน ได้แก่ ด้านความทันสมัย ด้านความสะดวก ด้านความประหยัด ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง และด้านความเสมอภาค ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe').

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมและเป็นรายกลุ่ม  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย/ปวช.	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า/ ปวส.	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	ปริญญา เอก	
	$\bar{X}$	3.62	4.43	4.38	4.62	4.52	4.35	4.30
ประถมศึกษา	3.62	-	0.81*	0.76*	1.00*	0.90*	0.73*	0.68
มัธยมศึกษา ตอนต้น	4.43	-	-	0.05	0.19	0.09	0.08	0.13
มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	4.38	-	-	0.24	0.14	0.03	0.08	
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า/ ปวส.	4.62	-	-	-	0.10	0.27	0.05	
ปริญญาตรี	4.52	-	-	-	-	0.17	0.22	
ปริญญาโท	4.35	-	-	-	-	-	0.05	
ปริญญาเอก	4.30	-	-	-	-	-	-	

\*P < .05

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ โดยภาพรวมเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา กับ มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. ปริญญาตรี และ ปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีระดับการศึกษาในคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่  
ด้านความทันสมัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับ การศึกษา	ประม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า/ ปวส.	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	ปริญญา เอก	
	$\bar{x}$	3.30	4.30	4.30	4.56	4.44	4.32	4.36
ประมศึกษา	3.30	-	1.00*	1.00*	1.26*	1.14*	1.02*	1.06*
มัธยมศึกษา	4.30		-	1.00	0.26	0.14	0.02	0.06
ตอนต้น								
มัธยมศึกษา	4.29			-	0.27	0.15	0.03	0.07
ตอนปลาย/ ปวช.								
อนุปริญญา	4.56				-	0.12	0.24	0.20
หรือเทียบเท่า/ ปวส.								
ปริญญาตรี	4.44					-	0.12	0.08
ปริญญาโท	4.32						-	0.04
ปริญญาเอก	4.36							-

\*P < .05

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความทันสมัย จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีระดับการศึกษา **ประถมศึกษา กับ มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก** มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความสะดวก  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับ การศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า/ ปวส.	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	ปริญญา เอก	
	$\bar{x}$	3.71	4.45	4.43	4.53	4.48	4.36	4.24
ประถมศึกษา	3.71	-	0.74*	0.72*	0.82*	0.77*	0.65*	0.53
มัธยมศึกษา ตอนต้น	4.45		-	0.02	0.08	0.03	0.09	0.21
มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	4.43			-	0.10	0.05	0.07	0.19
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า/ ปวส.	4.53				-	0.05	0.17	0.29
ปริญญาตรี	4.48					-	0.12	0.24
ปริญญาโท	4.36						-	0.12
ปริญญาเอก	4.24							-

\*P < .05

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา กับ มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. ปริญญาตรี และ ปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี ระดับการศึกษา ในคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความประหยัด  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับ การศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า/ ปวส.	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	ปริญญา เอก	
	$\bar{X}$	3.65	4.38	4.43	4.62	4.56	4.37	4.29
ประถมศึกษา	3.65	-	0.73*	0.78*	0.97*	0.91*	0.72*	0.64
มัธยมศึกษา ตอนต้น	4.38		-	0.05	0.24	0.18	0.01	0.09
มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	4.43			-	0.19	0.13	0.06	0.14
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า/ ปวส.	4.62				-	0.06	0.25	0.33
ปริญญาตรี	4.56					-	0.19	0.27
ปริญญาโท	4.37						-	0.08
ปริญญาเอก	4.29							-

\*P < .05

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความประหยัด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีระดับการศึกษา **ประถมศึกษา** กับ **มัธยมศึกษาตอนต้น** **มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.** **อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.** **ปริญญาตรี** และ **ปริญญาโท** มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีระดับการศึกษา ในคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่  
ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับ การศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า/ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	$\bar{x}$	3.68	4.35	4.47	4.65	4.52	4.32	4.29
ประถมศึกษา	3.68	-	0.67	0.79*	0.97*	0.84*	0.64*	0.61
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.35		-	0.12	0.30	0.17	0.03	0.06
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	4.47			-	0.18	0.23	0.15	0.18
อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า/ ปวส.	4.65				-	0.13	0.33	0.36
ปริญญาตรี	4.52					-	0.20	0.23
ปริญญาโท	4.32						-	0.03
ปริญญาเอก	4.29							-

\*P < .05

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีระดับการศึกษา **ประถมศึกษา** กับ **มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.** **อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.** **ปริญญาตรี** และ **ปริญญาโท** มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีระดับการศึกษาในคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็น ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความถูกต้อง  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับ การศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า/ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	$\bar{X}$	3.64	4.44	4.32	4.66	4.54	4.35	4.26
ประถมศึกษา	3.64	-	0.80*	0.68*	1.02*	0.90*	0.71*	0.62
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.44		-	0.12	0.22	0.10	0.09	0.18
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	4.32			-	0.34	0.22	0.03	0.06
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ ปวส.	4.66				-	0.12	0.31	0.40
ปริญญาตรี	4.54					-	0.19	0.28
ปริญญาโท	4.35						-	0.09
ปริญญาเอก	4.26							-

\*P < .05

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความถูกต้อง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา กับ มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. ปริญญาตรี และ ปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีระดับการศึกษาในคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่  
ด้านความเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประม ศึกษา	มัช ศึกษา ตอนต้น	มัช ศึกษา ตอน ปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า/ ปวส.	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	ปริญญา เอก	
	$\bar{X}$	3.73	4.65	4.33	4.72	4.58	4.40	4.36
ประถมศึกษา	3.73	-	0.90*	0.60	0.99*	0.85*	0.67*	0.63
มัธยมศึกษา ตอนต้น	4.65		-	0.32	0.07	0.07	0.25	0.29
มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	4.33			-	0.39	0.25	0.07	0.03
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า/ ปวส.	4.72				-	0.14	0.32	0.36
ปริญญาตรี	4.58					-	0.18	0.22
ปริญญาโท	4.40						-	0.04
ปริญญาเอก	4.36							-

\*P < .05

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา กับ มัธยมศึกษาตอนต้น อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. ปริญญาตรี และ ปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีระดับการศึกษาในคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
<b>ด้านความทันสมัย</b>					
ระหว่างกลุ่ม	4	4.89	1.22	4.90	.01*
ภายในกลุ่ม	395	98.64	.250		
รวม	399	103.53			
<b>ด้านความสะดวก</b>					
ระหว่างกลุ่ม	4	2.76	.69	3.55	.07
ภายในกลุ่ม	395	76.66	.19		
รวม	399	79.42			
<b>ด้านความประหยัด</b>					
ระหว่างกลุ่ม	4	3.82	.95	4.25	.02*
ภายในกลุ่ม	395	88.72	.23		
รวม	399	92.53			
<b>ด้านความรวดเร็ว</b>					
ระหว่างกลุ่ม	4	4.124	1.031	4.049	.03*
ภายในกลุ่ม	395	100.58	.26		
รวม	399	104.70			
<b>ด้านความถูกต้อง</b>					
ระหว่างกลุ่ม	4	3.81	.95	4.10	.03*
ภายในกลุ่ม	395	91.79	.23		
รวม	399	95.60			
<b>ด้านความเสมอภาค</b>					
ระหว่างกลุ่ม	4	2.79	.70	2.67	.03*
ภายในกลุ่ม	395	103.11	.26		
รวม	399	105.90			

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
<b>ภาพรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	4	3.43	.86	4.62	.01*
ภายในกลุ่ม	395	73.34	.19		
<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>76.77</b>			

\*P &lt; .05

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามอาชีพพบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน ด้านความทันสมัย ด้านความประหยัด ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง และด้านเสมอภาค ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffe')

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	เกชตรกร	ค้าขาย/อาชีพ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ	
	$\bar{x}$	3.96	4.55	4.48	4.49	4.53
เกชตรกร	3.96	-	0.59*	0.52*	0.53*	0.57*
ค้าขาย/อาชีพ ส่วนตัว	4.55		-	0.07	0.06	0.02
รับจ้างทั่วไป	4.48			-	0.01	0.05
รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.49				-	0.04
อื่น ๆ	4.53					-

\*P < .05

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีอาชีพ เกชตรกร กับ ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว รับจ้างทั่วไป รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการ ให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่  
ด้านความทันสมัย จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	เลขตรกร	ค่าขาย/อาชีพ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ	
	$\bar{X}$	3.80	4.48	4.35	4.44	4.41
เลขตรกร	3.80	-	0.68*	0.55*	0.64*	0.61*
ค่าขาย/อาชีพ ส่วนตัว	4.48		-	0.13	0.04	0.07
รับจ้างทั่วไป	4.35			-	0.09	0.05
รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.44				-	0.03
อื่น ๆ	4.41					-

\*P < .05

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความทันสมัย จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีอาชีพ เลขตรกร กับ ค่าขาย/อาชีพส่วนตัว รับจ้างทั่วไป รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่  
ด้านความสะดวก จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	เกษตกร	ค้าขาย/อาชีพ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ	
	$\bar{x}$	3.96	4.46	4.45	4.47	4.49
เกษตกร	3.96	-	0.50*	0.49*	0.51*	0.53*
ค้าขาย/อาชีพ ส่วนตัว	4.46		-	0.01	0.01	0.03
รับจ้างทั่วไป	4.45			-	0.02	0.04
รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.47				-	0.02
อื่น ๆ	4.49					-

\*P < .05

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความสะดวก จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีอาชีพ เกษตกร กับ ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว รับจ้างทั่วไป รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่  
ด้านความประหยัด จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	เกยตรกร	ค้าขาย/อาชีพ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ	
	$\bar{x}$	3.96	4.57	4.52	4.50	4.61
เกยตรกร	3.96	-	0.61*	0.56*	0.54*	0.65*
ค้าขาย/อาชีพ ส่วนตัว	4.57		-	0.05	0.07	0.04
รับจ้างทั่วไป	4.52			-	0.02	0.07
รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.50				-	0.11
อื่น ๆ	4.61					-

\*P < .05

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความประหยัด  
จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีอาชีพ เกยตรกร กับ  
ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว รับจ้างทั่วไป รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อ  
ระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์  
ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่  
ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ		เกษตรกร	ค้าขาย/อาชีพ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ
	$\bar{x}$	4.00	4.62	4.48	4.46	4.53
เกษตรกร	4.00	-	0.62*	0.48	0.46	0.53
ค้าขาย/อาชีพ ส่วนตัว	4.62		-	0.14	0.16	0.09
รับจ้างทั่วไป	4.48			-	0.02	0.05
รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.46				-	0.07
อื่น ๆ	4.53					-

\*P < .05

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีอาชีพ เกษตรกร กับ ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีอาชีพ ในคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่  
ด้านความถูกต้อง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	เกศตรกร	ค้าขาย/อาชีพ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ	
	$\bar{x}$	3.95	4.56	4.51	4.50	4.58
เกศตรกร	3.95	-	0.61*	0.56*	0.55*	0.63*
ค้าขาย/อาชีพ ส่วนตัว	4.56	-	0.05	0.06	0.02	
รับจ้างทั่วไป	4.51		-	0.01	0.07	
รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.50			-	0.08	
อื่น ๆ	4.58				-	

\*P < .05

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความถูกต้อง จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีอาชีพ เกศตรกร กับ ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว รับจ้างทั่วไป รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่  
ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	เกยตรกร	ค้าขาย/อาชีพ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ	
	$\bar{x}$	4.09	4.62	4.56	4.54	4.58
เกยตรกร	4.09	-	0.53*	0.47	0.45	0.49
ค้าขาย/อาชีพ ส่วนตัว	4.62		-	0.06	0.08	0.04
รับจ้างทั่วไป	4.56			-	0.02	0.02
รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.54				-	0.04
อื่น ๆ	4.58					-

\*P < .05

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีอาชีพ เกยตรกร กับ ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีอาชีพ ในคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
<b>ด้านความทันสมัย</b>					
ระหว่างกลุ่ม	5	7.79	1.56	6.41	.00*
ภายในกลุ่ม	394	95.74	.24		
รวม	399	103.53			
<b>ด้านความสะดวก</b>					
ระหว่างกลุ่ม	5	2.08	.42	2.12	.06
ภายในกลุ่ม	394	77.34	.20		
รวม	399	79.42			
<b>ด้านความประหยัด</b>					
ระหว่างกลุ่ม	5	3.87	.77	3.44	.05
ภายในกลุ่ม	394	88.67	.23		
รวม	399	92.53			
<b>ด้านความรวดเร็ว</b>					
ระหว่างกลุ่ม	5	3.87	.78	3.03	.01*
ภายในกลุ่ม	394	100.83	.26		
รวม	399	104.70			
<b>ด้านความถูกต้อง</b>					
ระหว่างกลุ่ม	5	4.12	.82	3.55	.04*
ภายในกลุ่ม	394	91.48	.23		
รวม	399	95.60			
<b>ด้านความเสมอภาค</b>					
ระหว่างกลุ่ม	5	3.50	.70	2.70	.02*
ภายในกลุ่ม	394	102.40	.26		
รวม	399	105.90			

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
<b>ภาพรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	5	3.86	.773	4.176	.01*
ภายในกลุ่ม	394	72.91	.19		
รวม	399	76.77			

\*P &lt; .05

จากตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก และด้านประหยัด ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความทันสมัย ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง และด้านเสมอภาค ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ ของเชฟเฟ (Scheffe')

ตารางที่ 4.33 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001- 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
$\bar{x}$	4.25	4.54	4.51	4.47	4.44	4.60
5,000-10,000 บาท	4.25	-	0.29*	0.26	0.22	0.19
10,001-15,000 บาท	4.54	-	0.03	0.07	0.10	0.06
15,001-20,000บาท	4.51	-	-	0.04	0.07	0.09

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

รายได้ต่อเดือน	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001- 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
20,001-25,000บาท	4.47			-	0.03	0.13
25,001-30,000บาท	4.44				-	0.16
30,001บาทขึ้นไป	4.60					-

\*P &lt; .05

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท กับ 10,001-15,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีรายได้ต่อเดือน ในคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความทันสมัย  
จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001- 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป	
	$\bar{x}$	4.06	4.47	4.44	4.42	4.36	4.56
5,000-10,000 บาท	4.06	-	0.41*	0.38*	0.36*	0.30	0.50*
10,001-15,000 บาท	4.47		-	0.03	0.05	0.11	0.09
15,001-20,000บาท	4.44			-	0.02	0.08	0.12
20,001-25,000บาท	4.42				-	0.06	0.14



ตารางที่ 4.34 (ต่อ)

รายได้ต่อเดือน	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001- 30,000 บาท	30,001 ขึ้นไป
$\bar{X}$	4.06	4.47	4.44	4.42	4.36	4.56
25,001-30,000บาท	4.36				-	0.20
30,001บาทขึ้นไป	4.56					-

\*P &lt; .05

จากตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความทันสมัย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท กับ 10,001-15,000 บาท 10,001-15,000 บาท 20,001-25,000บาท และ30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีรายได้ต่อเดือน ในกลุ่มอื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความประหยัด  
จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001- 30,000 บาท	30,001 ขึ้นไป
$\bar{X}$	4.29	4.55	4.54	4.48	4.47	4.63
5,000-10,000 บาท	4.29	-	0.26	0.25	0.19	0.18
10,001-15,000 บาท	4.55		-	0.01	0.07	0.06
15,001-20,000บาท	4.54			-	0.06	0.07

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

รายได้ต่อเดือน	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001- 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
	$\bar{x}$	4.29	4.55	4.54	4.48	4.47
20,001-25,000บาท	4.48			-	0.01	0.15
25,001-30,000บาท	4.47				-	0.16
30,001บาทขึ้นไป	4.63					-

\*P &lt; .05

จากตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความประหยัด  
 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีรายได้ต่อ  
 เดือน 5,000-10,000 บาท กับ 30,001 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพให้บริการจัดเก็บ  
 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
 ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีรายได้ต่อเดือน ในคู่อื่น ๆ  
 มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงาน  
 สรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
 ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความรวดเร็ว  
 จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001- 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
	$\bar{x}$	4.29	4.55	4.51	4.44	4.42
5,000-10,000 บาท	4.29	-	0.26	0.22	0.15	0.13*
10,001-15,000 บาท	4.55		-	0.04	0.11	0.13
15,001-20,000บาท	4.51			-	0.07	0.09

ตารางที่ 4.36

รายได้ต่อเดือน	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001- 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
	$\bar{x}$	4.29	4.55	4.51	4.44	4.42
20,001-25,000บาท	4.44			-	0.02	0.17
25,001-30,000บาท	4.42				-	0.19
30,001บาทขึ้นไป	4.61					-

\*P &lt; .05

จากตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท กับ 25,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีรายได้ต่อเดือน ในคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.37 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่  
ด้านความถูกต้อง จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน		5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001- 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
	$\bar{x}$	4.26	4.56	4.56	4.49	4.43	4.59
5,000-10,000 บาท	4.26	-	0.30*	0.30	0.23	0.17	0.33*
10,001-15,000 บาท	4.56		-	0.00	0.07	0.13	0.03
15,001-20,000บาท	4.56			-	0.07	0.13	0.03
20,001-25,000บาท	4.49				-	0.06	0.10
25,001-30,000บาท	4.43					-	0.16
30,001บาทขึ้นไป	4.59						-

\*P < .05

จากตารางที่ 4.37 ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความถูกต้อง จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน พบว่าประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท กับ 10,001-15,000 บาทและ 30,001บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีรายได้ต่อเดือน ในคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่  
ด้านความเสมอภาค จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน		5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001- 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
	$\bar{x}$	4.32	4.61	4.54	4.57	4.54	4.64
5,000-10,000 บาท	4.32	-	0.29	0.22	0.25	0.22	0.32*
10,001-15,000 บาท	4.61		-	0.07	0.04	0.07	0.03
15,001-20,000บาท	4.54			-	0.03	0.00	0.10
20,001-25,000บาท	4.57				-	0.03	0.07
25,001-30,000บาท	4.54					-	0.10
30,001บาทขึ้นไป	4.64						-

\*P < .05

จากตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้านความเสมอภาค จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท กับ 30,001 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีรายได้ต่อเดือน ในคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพ  
การให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากร  
พื้นที่สุรินทร์ จากคำถามปลายเปิด นำเสนอผลแบบตาราง  
โดยการแจกแจงค่าความถี่**

จากการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ตอบแบบสอบถาม  
ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยผู้วิจัย สรุปลำดับข้อเสนอแนะที่มีลักษณะ  
คล้ายคลึงกัน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย ไว้ดังนี้

ตารางที่ 4.39 ค่าความถี่แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

แนวทางการพัฒนา	ความถี่	ลำดับที่
1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ควรลดขั้นตอนการ ตรวจสอบเอกสารการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90/91) ให้สามารถคืนได้อย่างรวดเร็ว โดยให้เชื่อมข้อมูลระหว่าง ส่วนราชการและเอกชนมากขึ้น ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารที่ทันสมัย ทำให้ผู้ขอคืนเงินภาษีไม่ต้องยื่นเอกสาร เพิ่มเติม	23	1
2. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ควรจัดหาสถานที่จอดรถ ให้เพียงพอต่อการให้บริการผู้เสียภาษี	15	2
3. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ควรมีการประชาสัมพันธ์ ถึงกำหนดการชำระภาษีในแต่ละปีอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อช่วยให้ผู้เสียภาษีไม่ต้องเสียค่าปรับและเงินเพิ่มจาก การยื่นแบบฯ เกินกำหนดเวลา	10	3
4. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ควรลดขั้นตอนการกรอก แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90/91) ให้ง่าย และไม่ซับซ้อน	9	4

ตารางที่ 4.39 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนา	ความถี่	ลำดับที่
5. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ควรมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความพร้อมในการแนะนำการให้บริการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90/91 ผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และทางโทรศัพท์	5	5
6. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ควรลดรายการหักลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่มีรายการมากเกินไป ไม่สอดคล้องกับเงินได้และมีเงื่อนไขยุ่งยากสลับซับซ้อน	3	6
7. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ควรลดขั้นตอนการแนบเอกสารการหักภาษี ณ ที่จ่าย เนื่องจากถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายแล้ว ไม่สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการหักลดหย่อนได้ ควรใช้ข้อมูลที่กรมสรรพากรมีอยู่แล้วเป็นข้อมูลให้ผู้เสียภาษีเพื่อความเป็นธรรม	2	7



## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำเสนอประเด็นสำคัญ ประกอบด้วย 3 ส่วน ไว้ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. การอภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปผลการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

###### 1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ในเขตท้องที่จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 96,073 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ในเขตท้องที่จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 400 คน

### 1.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ แบ่งคำถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ โดยถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เป็นคำถามลักษณะปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Check List)

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จำนวน 30 ข้อ จำแนกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับด้านความทันสมัย มีจำนวน 6 ข้อ คำถามเกี่ยวกับด้านความสะดวก มีจำนวน 10 ข้อ คำถามเกี่ยวกับ ด้านความประหยัด มีจำนวน 5 ข้อ คำถามเกี่ยวกับด้านความรวดเร็ว มีจำนวน 2 ข้อ คำถามเกี่ยวกับ ด้านความถูกต้อง มีจำนวน 5 ข้อ และคำถามเกี่ยวกับด้านความเสมอภาค มีจำนวน 2 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของ ลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) มี 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานของการวิจัย หรือไม่ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยามศัพท์ (Index of Concordance – IOC) ซึ่งได้ค่า IOC เท่ากับ 0.94 มีค่ามากกว่า 0.5 ทุกข้อ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 และทดสอบหาค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่น 30 ฉบับ จากกลุ่มตัวอย่างอื่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.86

**ตอนที่ 3** คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ เป็นคำถามลักษณะปลายเปิด

### 1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) หลังจากได้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและนำไปทดลองใช้แล้ว ผู้ศึกษาจะดำเนินการแจกแบบสอบถามต่อกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองโดยวิธีบังเอิญ ได้รับแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์คืนมาจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งออกไปทั้งหมด

2) รวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้ว มาลงคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

#### 1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการแจกแจงความถี่ของคำตอบ หาค่าร้อยละ (%) แล้วนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

2) วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความทันสมัย ด้านความสะดวก ด้านความประหยัด ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง และด้านความเสมอภาค วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3) วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติที่กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์โดยใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทดสอบความต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ ของเชฟเฟ (Scheffe')

4) วิเคราะห์เกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยการแจกแจงความถี่นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

#### 1.2.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ ประกอบด้วย

1) **สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)** ใช้สำหรับการอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) **สถิติอนุมาน (Inferential Statistics)** ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สาม

กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทดสอบความต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ ของเชฟเฟ (Scheffe')

### 1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ สามารถสรุปสาระสำคัญของผลการวิจัยได้ดังนี้

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปร พบว่า

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 และเป็นเพศชาย มีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมา คือ มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 รองลงมา คือมีอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 และรองลงมา คือ มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25

สถานภาพ ส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรส มีจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 รองลงมา คือ สถานภาพ โสด มีจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25 รองลงมา คือ สถานภาพ หม้าย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และรองลงมา คือ สถานภาพ หย่าร้าง มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 230 คน คิดเป็น ร้อยละ 57.50 รองลงมา คือ ระดับการศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. มีจำนวน 79 คน คิดเป็น ร้อยละ 19.75 รองลงมา คือ ปริญญาโท มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 คน รองลงมา คือ ประถมศึกษา มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และรองลงมา คือ ปริญญาเอก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

อาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย/อาชีพส่วนตัว มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมา คือ อาชีพอื่น ๆ มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 คน และรองลงมา คือ อาชีพเกษตรกร มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75

**รายได้ต่อเดือน** ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 และ รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้านประกอบด้วย 6 ด้าน และรายชื่อ จำนวน 30 ข้อ ดังนี้**

**2.1 ภาพรวมรายด้านจำนวน 6 ด้าน** พบว่า โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.49$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเสมอภาค ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.55$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.52) ด้านความประหยัด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.51$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.48) ด้านความถูกต้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.50$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.49) ด้านความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.49$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.51) ด้านความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.45$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.45) และระดับคุณภาพการให้บริการด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความทันสมัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.41$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.51)

**2.2 ด้านความทันสมัย** พบว่า โดยภาพรวมด้านความทันสมัย มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.41$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ และมีระดับมาก จำนวน 5 ข้อ ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อ 1. ให้บริการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90,91 ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.52$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.57) รองลงมา ข้อ 6. มีบริการชำระภาษีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อีเพย์เมนต์ (E-Payment) ที่ดี เช่น ATM และอินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.45$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.66) รองลงมา ข้อ 2. มีระบบฐานข้อมูลใหญ่ (DATA) ทางอินเทอร์เน็ตที่มีความปลอดภัย (SSO) ในการรักษาข้อมูลของผู้เสียภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.44$ ) และ



ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.61) รองลงมา ข้อ 4. มีระบบบริการขึ้นแบบ ภ.ง.ด.91 ที่ดี บนอุปกรณ์ สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.35$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ (S.D. = 0.64) ข้อ 5. การให้บริการเชื่อมโยงข้อมูลการเสียภาษีกับส่วนราชการอื่นและเอกชน ด้วยระบบ คิวอาร์โค้ด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.35$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.64) และระดับคุณภาพการให้บริการที่ค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ข้อ 3. รูปแบบเว็บไซต์มีการ แนะนำการใช้งานเข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.34$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ (S.D. = 0.61)

**2.3 ด้านความสะดวก** พบว่า โดยภาพรวมด้านความสะดวก มีระดับ คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.45$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ (S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ และมีระดับ มาก จำนวน 8 ข้อ ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อ 1. ท่านได้รับความสะดวกใน การเดินทางมาใช้บริการขึ้นแบบและชำระภาษี ภ.ง.ด.90/91 ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ ( $\bar{X} = 4.51$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.56) และข้อ 9. การขยายเวลาการขึ้น แบบ ภ.ง.ด.90/91 ประจำปี ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้อีก 8 วันหลังสิ้นสุดเวลาการขึ้นแบบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.51$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.56) รองลงมา ข้อ 8. การขึ้น แบบ ภ.ง.ด.90/91 ผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินจากระบบได้ทันทีหลังการขึ้นแบบ ชำระภาษี 2 วันทำการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.48$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.57) รองลงมา ข้อ 10. มีระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานทางภาษีเน้นการสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชน ณ จุดบริการหลังจากได้รับการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.47$ ) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.54) รองลงมา ข้อ 4. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมบริการกล่าวคำ ทักทายด้วยน้ำต้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.46$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.57) และข้อ 5. เจ้าหน้าที่แนะนำความรู้ทางภาษีและอธิบายขั้นตอนการขึ้นแบบชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.46$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.56) รองลงมา ข้อ 3. มี อุปกรณ์ เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ปากกา โต๊ะ เก้าอี้ แบบฟอร์มคำขอต่างๆ เครื่องคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.45$ ) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.57) และข้อ 6. มีมุมบริการนั่งรอการขึ้นแบบชำระภาษีที่สะอาด และมี น้ำดื่มไว้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.45$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.56) รองลงมา ข้อ 7. มีป้ายประชาสัมพันธ์อธิบายขั้นตอนการขึ้นแบบแสดงรายการเสียภาษีไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.43$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ (S.D. = 0.55)

และข้อ 2. สถานที่จอดรถมีเพียงพอต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.30$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.57)

**2.4 ด้านความประหยัด** พบว่า โดยภาพรวมด้านความประหยัด มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.51$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ และมีระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อ 1. การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.57$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.56) รองลงมา ข้อ 2. การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตประหยัดเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.56$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.55) รองลงมา ข้อ 3. การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตประหยัดทรัพยากรสำนักงานและทรัพยากรทางการบริหารต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.51$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.56) รองลงมา ข้อ 5. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารการให้บริการได้รวดเร็วตามต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.50$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.56) และระดับคุณภาพการให้บริการที่ค่าเฉลี่ยน้อยสุด ข้อ 4. มีคู่มือประชาชนให้บริการความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรอิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.40$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.59)

**2.5 ด้านความรวดเร็ว** พบว่า โดยภาพรวมด้านความรวดเร็ว มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.49$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ และมีระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อ 2. การบริการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90/91/94 ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลาเมื่อสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.51$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.55) รองลงมา ข้อ 1. ช่วยลดขั้นตอนและเวลาในการขอคัดแบบ ภ.ง.ด.90/91 ได้หลังยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจาก 15 วันเหลือ 2 วันทำการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.47$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.56)

**2.6 ด้านความถูกต้อง** พบว่า โดยภาพรวมด้านความถูกต้อง มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.50$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ และมีระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อ 4. ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เสียภาษีได้ทันถ่วงทีและถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.53$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.56) รองลงมา ข้อ 5. ให้ข้อมูลข่าวสารทางภาษีแก่ผู้เสียภาษีอย่างครบถ้วนถูกต้องไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.52$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน



เท่ากับ (S.D. = 0.56) รองลงมา ข้อ 1. มีความเชื่อมั่นความถูกต้องการให้บริการทางภาษี ตามกฎหมายกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.51$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.58) รองลงมา ข้อ 3. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วนถูกต้องทางภาษีตามที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.49$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.57) และระดับคุณภาพการให้บริการที่ค่าเฉลี่ยน้อยสุด ข้อ 2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำข้อกฎหมายและแก้ไขปัญหาทางภาษีและขั้นตอนการเสียภาษีได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.45$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.56)

**2.7 ด้านความเสมอภาค** พบว่า โดยภาพรวมด้านความเสมอภาค มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.55$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับมากที่สุดทุกข้อ ซึ่งมีผลค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้ง 2 ข้อ คือ ข้อ 1. ให้บริการยื่นแบบฯ ภ.ง.ด.90/91 โดยใช้ระบบ บัตรคิว เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.55$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.55) และข้อ 2. ให้บริการจัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม เช่น มีรายได้มากเสียมากมีรายได้น้อยเสียน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.55$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.55)

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จำแนกตามเพศ** โดยใช้สถิติ (t – test) และ (f – test) เปรียบเทียบค่าความต่างกันระหว่างช่วง อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติแบบ One – Way ANOVA เมื่อพบความต่างกันของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำการทดสอบความต่างกันรายคู่ด้วยวิธีการ ของเชฟเฟ้ (Scheffe') ดังนี้

**3.1 เพศ** ระหว่างเพศชายและเพศหญิง พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ในภาพรวมมีความคิดเห็น ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความทันสมัย ด้านความสะดวก ด้านความประหยัด ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง และด้านความเสมอภาค มีความคิดเห็น ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**3.2 อายุ** พบว่า โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความทันสมัย ด้านความสะดวก ด้านความเสมอภาค

มีความคิดเห็นต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนใน ด้านความประหยัด ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง มีความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความต่างกันเป็นรายคู่ โดยภาพรวมรายคู่แต่ละ ด้าน พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่ เสียภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาที่มี อายุไม่เกิน 30 ปี กับ อายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพ การให้บริการจัดเก็บภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่เป็นรายด้าน มีดังนี้

1) ด้านความประหยัด พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงิน ได้บุคคล ธรรมดาที่มี อายุไม่เกิน 30 ปี กับ อายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บ ภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

2) ด้านความรวดเร็ว พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงิน ได้บุคคล ธรรมดาที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี กับ อายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บ ภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

3) ด้านความถูกต้อง พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงิน ได้บุคคล ธรรมดาที่มี อายุไม่เกิน 30 ปี กับ อายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บ ภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

**3.3 สถานภาพ** พบว่า โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาที่มี สถานภาพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความทันสมัย ด้านความสะดวก ด้านความประหยัด ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง และด้านความเสมอภาค ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาที่มี สถานภาพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่ทำการทดสอบความ ต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')

**3.4 ระดับการศึกษา** พบว่า โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามระดับ การศึกษา พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงาน

สรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน ได้แก่ ด้านความทันสมัย ด้านความสะดวก ด้านความประหยัด ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง และด้านความเสมอภาค ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความต่างเป็นรายคู่ โดยภาพรวมรายคู่แต่ละด้าน พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี ระดับการศึกษา ประถมศึกษา กับ มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. ปริญญาตรี และ ปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่เป็นรายด้าน มีดังนี้

1) ด้านความทันสมัย พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี ระดับการศึกษา ประถมศึกษา กับ มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโท และ ปริญญาเอก มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ด้านความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี ระดับการศึกษา ประถมศึกษา กับ มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. ปริญญาตรี และ ปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ด้านความประหยัด พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี ระดับการศึกษา ประถมศึกษา กับ มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. ปริญญาตรี และ ปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

4) ด้านความรวดเร็ว พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี ระดับการศึกษา ประถมศึกษา กับ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. ปริญญาตรี และ ปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) ด้านความถูกต้อง พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี ระดับการศึกษา ประถมศึกษา กับ มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. ปริญญาตรี และ ปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6) ด้านความเสมอภาค พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี ระดับการศึกษา ประถมศึกษา กับ มัธยมศึกษาตอนต้น อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. ปริญญาตรี และ ปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 อาชีพ พบว่า พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน ด้านความทันสมัย ด้านความประหยัด ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง และด้านเสมอภาค มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความต่างกันเป็นรายคู่ ภาพรวมรายคู่แต่ละด้าน พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี อาชีพ เกษตรกร กับ ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว รับจ้างทั่วไป รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่เป็นรายด้าน มีดังนี้

1) ด้านความทันสมัย พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี อาชีพ เกษตรกร กับ ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว รับจ้างทั่วไปรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ด้านความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี อาชีพ เกษตรกร กับ ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว รับจ้างทั่วไปรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ด้านความประหยัด พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่มี อาชีพ เกษตรกร กับ ค่าขาย/อาชีพส่วนตัว รับจ้างทั่วไป รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ด้านความรวดเร็ว พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่มี อาชีพ เกษตรกร กับ ค่าขาย/อาชีพส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) ด้านความถูกต้อง พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่มี อาชีพ เกษตรกร กับ ค่าขาย/อาชีพส่วนตัว รับจ้างทั่วไป รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6) ด้านความเสมอภาค พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี อาชีพ เกษตรกร กับ ค่าขาย/อาชีพส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.6 รายได้ต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก และด้านประหยัด ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน ด้านความทันสมัย ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง และด้านเสมอภาค ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า โดยภาพรวมรายคู่ของจำนวน 6 ด้าน พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท กับ 10,001-15,000 บาท และ 30,001 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเป็นรายคู่ของแต่ละด้าน มีดังนี้

1) ด้านความทันสมัย พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่มี รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท กับ 10,001-15,000 บาท 10,001-15,000 บาท 20,001-25,000บาท และ 30,001 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



2) ด้านความประหยัด พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท กับ 30,001 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

3) ด้านความรวดเร็ว พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท กับ 25,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ด้านความถูกต้อง พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท กับ 10,001-15,000 บาทและ 30,001 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) ด้านความเสมอภาค พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มี รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท กับ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

**ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จากคำถามปลายเปิด นำเสนอผลแบบตารางโดยการแจกแจงค่าความถี่**

จากการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยผู้วิจัย สรุปลำดับข้อเสนอแนะที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จากจำนวนประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น โดยการจัดลำดับที่ ไว้ดังนี้

**ลำดับที่ 1** สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ควรลดขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90/91) ให้สามารถคืนได้อย่างรวดเร็ว โดยให้เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการและเอกชนมากขึ้น ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย ทำให้ผู้ขอคืนเงินภาษีไม่ต้องยื่นเอกสารเพิ่มเติม ค่าความถี่ เท่ากับ 23

**ลำดับที่ 2** สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ควรจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อการให้บริการผู้เสียภาษี ค่าความถี่ เท่ากับ 15

**ลำดับที่ 3** สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึง กำหนดการชำระภาษีในแต่ละปีอย่างต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อช่วยให้ผู้เสียภาษีไม่ต้องเสีย ค่าปรับและเงินเพิ่มจากการยื่นแบบฯ เกินกำหนดเวลา ค่าความถี่ เท่ากับ 10

**ลำดับที่ 4** สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ควรลดขั้นตอนการกรอกแบบ แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90/91) ให้ง่ายและไม่ซับซ้อน ค่าความถี่ เท่ากับ 9

**ลำดับที่ 5** สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ควรมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความพร้อมในการแนะนำการให้บริการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90/91 ผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงาน สรรพากรพื้นที่ และทางโทรศัพท์ ค่าความถี่ เท่ากับ 5

**ลำดับที่ 6** สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ควรลดรายการหักลดหย่อนภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดา ที่มีรายการมากเกินไป ไม่สอดคล้องกับเงินได้และมีเงื่อนไขยุ่งยากซับซ้อน ค่าความถี่ เท่ากับ 3

**ลำดับที่ 7** สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ควรลดขั้นตอนการแนบเอกสาร การหักภาษี ณ ที่จ่าย เนื่องจากถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายแล้วไม่สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการหักลดหย่อน ได้ ควรใช้ข้อมูลที่กรมสรรพากรมีอยู่แล้วเป็นข้อมูลให้ผู้เสียภาษีเพื่อความเป็นธรรม ค่าความถี่ เท่ากับ 2

## 2. อภิปรายผลการศึกษา

ผลการวิจัย ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีความคิดเห็นต่อระดับ คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

**2.1 จากการศึกษา คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ได้แก่ เพศหญิง 265 ราย เพศชาย 135 ราย มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท แสดงว่า เพศหญิงเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีมากกว่าเพศชายทั้งนี้ก็เป็นเพราะในสถานการณ์ปัจจุบันเพศหญิง จะเป็นผู้ที่หารายได้เลี้ยงครอบครัวด้วยตัวเองเป็นส่วนใหญ่ และอยู่ในช่วงอายุที่สร้างครอบครัว มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสำหรับประชาชนที่อาศัยอยู่ต่างจังหวัดจะมองว่าอาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นอาชีพที่มั่นคงสามารถเลี้ยงตัวเองและครอบครัวได้อย่างมี**



ความสุข ถึงแม้ว่าจะมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท ก็ตาม สอดคล้องกับ ศศิกานุจน์ พรหมนิवास, ธนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์, สุคนธ์ เครือน้ำคำ, (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพ การให้บริการจัดเก็บภาษี ภาษีที่ดิน เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนก ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทผู้เสียภาษี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่ม ตัวอย่างเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.43 ซึ่งมากกว่าเพศชาย และสอดคล้อง กับ ปุณยภา พวงทับทิม, (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัยคุณภาพการบริการและความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 285 คน เพศชาย จำนวน 115 คน อายุระหว่าง 31+40 ปี มากที่สุด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท

**2.2 จากการวิจัย คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จำนวน 6 ด้าน** ประกอบไปด้วย ด้านความทันสมัย ด้านความสะดวก ด้านความประหยัด ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง และด้านความเสมอภาค พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความเสมอภาค ด้านความประหยัด และอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้อง ด้านความรวดเร็ว ด้านความสะดวก และด้านความทันสมัย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกรมสรรพากร โดยสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ได้มีการให้บริการผู้เสียภาษีให้ได้รับความสะดวกแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว ทันสมัย โดยยึดผู้เสียภาษีเป็นศูนย์กลาง ด้วยการนำเอาระบบดิจิทัล ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาให้บริการผู้เสียภาษี จึงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรให้ความยอมรับและเชื่อถือ ทั้งยินยอมเสียภาษีด้วยความสมัครใจ สอดคล้องกับ พนิดา เพชรรัตน์, (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรนครราชสีมา 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับ บริการ และความเห็นอกเห็นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถร่วมพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 คิดเป็นร้อยละ 77.00

**2.3 ด้านความทันสมัย** พบว่า คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้บริการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90,91 ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ มีบริการชำระ

ภาษีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อีเพย์เมนต์ (E-Payment) ที่ดี เช่น ATM และอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นช่องทางทำให้บริการที่ประชาชนพึงพอใจ สอดคล้องกับ วิภาวรรณ กลิ่นหอม, (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรและ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท พบว่า ด้านความเอาใจใส่และด้านการตอบสนองเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบฯ ผลการวิจัยพบว่า ด้านคุณภาพของระบบในการสมัครและยื่นแบบฯ ด้านคุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตและด้านคุณภาพของเว็บไซต์มีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 และสอดคล้องกับ ปทิตตา หวายสันเทียะ , (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย พบว่า คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านการบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ส่วนด้านประสิทธิภาพการใช้งาน และด้านความพร้อมของระบบมีระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านประสิทธิภาพการใช้งานและด้านความพร้อมของระบบส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบอย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่ด้านการบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้และด้านความเป็นส่วนตัว ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีประสิทธิภาพการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 62.70

**2.4 ด้านความสะดวก** พบว่า คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านได้รับความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษี ภ.ง.ด.90/91 ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และการขยายเวลาการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90/91 ประจำปี ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้อีก 8 วันหลังสิ้นสุดเวลาการยื่นแบบ เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การยื่นแบบ ภ.ง.ด.90/91 ผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินจากระบบได้ทันทีหลังการยื่นแบบชำระภาษี 2 วันทำการ สอดคล้องกับ วารี โทนหงสา, (2555) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เหมาะสมกับการให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ และแบบพิมพ์ต่าง ๆ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีหน้าตาขี้มยิ้มให้บริการด้วยวาจาสุภาพ และสอดคล้องกับ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, ( 2549) ทฤษฎีคุณภาพการบริการภาครัฐในการนำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ทำให้ประชาชนได้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ดีกว่าเดิม สามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้ทั้งภาครัฐและเอกชน เข้าถึงการบริการของรัฐได้มากขึ้น ประชาชนมีช่องทางในการรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถ รับบริการได้ทุกที่ทุกเวลา

**2.5 ด้านความประหยัด** พบว่า คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตประหยัดเวลาในการให้บริการ สอดคล้องกับ แนวคิดสมัยใหม่ อาดัม สมิท (Adam Smith) : 1776 ได้วางหลักเกณฑ์ที่ดีในการเก็บภาษีอากร ด้านหลักการประหยัด คือ เป็นความประหยัดทั้งต่อรัฐบาล ที่เสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บให้น้อยที่สุดและภาษีที่จัดเก็บจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุด และสอดคล้องกับ ประสพโชค ประมงกิจ,(2549) รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของรัฐ และพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงาน การบริการให้แก่ภาคเอกชนและประชาชนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและ เป็นการพยายามนำภาคเอกชนและประชาชนให้เข้าใกล้ภาครัฐให้ได้มากที่สุด และสอดคล้องกับ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ , (2549) กล่าวถึงประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านประโยชน์ต่อประชาชน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนได้ใช้ระบบสารสนเทศที่ดีกว่าเดิม สามารถเข้าถึงการบริการของรัฐได้มากขึ้น ประชาชนมีช่องทางในการรับบริการที่ สะดวก รวดเร็ว และสามารถ รับบริการได้ทุกที่ทุกเวลา และ ด้านประโยชน์ต่อหน่วยงาน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้หน่วยงานของรัฐสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงาน สามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลเพื่อประสิทธิภาพ ในการให้บริการพื้นฐานของรัฐ การทำงานของหน่วยงานของรัฐมีช่องทางการสื่อสาร

**2.6 ด้านความรวดเร็ว** พบว่า คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า การบริการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90/91/94 ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้ทุกเวลาเมื่อสะดวก เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ช่วยลดขั้นตอนและเวลาในการขอคัดแบบ ภ.ง.ด.90/91 ได้หลังยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจาก 15 วัน เหลือ 2 วันทำการ สอดคล้องกับ นครินทร์ เมฆไตรรัตน์และคณะ. กล่าววว่า ทฤษฎีคุณภาพ

การบริการภาครัฐ ได้จำแนกรูปแบบการส่งมอบบริการ ในการบริการประชาชนของภาครัฐ ณ จุดบริการ คือ การบริการประชาชนอย่างง่าย มีขั้นตอนการจัดทำที่ไม่ซับซ้อนนัก และสามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นได้ ณ จุดบริการของหน่วยงานนั้น ๆ ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนดและได้ประกาศให้ผู้ขอรับบริการทราบ เช่น งานทะเบียน งานชำระภาษี ซึ่งสอดคล้องกับ สมชัย อักษรารักษ์ และคณะ. กล่าวไว้ว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ วิธีการบริการจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายการสื่อสารมาใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพประสิทธิภาพการดำเนินการของภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน ตลอดจนการให้บริการด้านข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับประเทศต่าง ๆ ได้อีกด้วย

**2.7 ด้านความถูกต้อง** พบว่า คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เสียภาษีได้ทันถ่วงทีและถูกต้องครบถ้วน เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ให้ข้อมูลข่าวสารทางภาษีแก่ผู้เสียภาษีอย่างครบถ้วนถูกต้องไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากรตาม แนวคิดสมัยใหม่ อาดัม สมิท (Adam Smith) : 1776 ได้วางหลักเกณฑ์ที่ดีในการเก็บภาษีอากรในด้านหลักความแน่นอน คือ เป็นความแน่นอนในการหารายได้จากการจัดเก็บภาษีอากร ของรัฐบาล ถ้าการหารายได้ของรัฐบาล ไม่แน่นอนตามที่ประมาณการไว้ จะมีผลเสียเกิดขึ้นกับเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และกฎหมายที่ใช้ในการเก็บภาษีทุกประเภทจะต้องมีความแน่นอนชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีทุกคน ทั้งในเรื่องของฐานภาษี อัตราภาษี วันเวลาและวิธีการจัดเก็บ และหลักการยอมรับ คือ ภาษีที่จัดเก็บเป็นภาษีที่ประชาชนยอมรับซึ่งจะทำให้ไม่มีการหลบเลี่ยงภาษีหรือหลีกเลี่ยงภาษี หลักความเป็นกลาง คือ การที่จัดเก็บภาษีจะไม่ทำให้เกิดตลาดซึ่งทำหน้าที่ในการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพให้เกิดการบิดเบือนไป และจะไม่มีผลกระทบต่อต้นทุนและผลประโยชน์ที่จะได้รับในการตัดสินใจทางเศรษฐกิจของผู้บริโภค

**2.8 ด้านความเสมอภาค** พบว่า คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ให้บริการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90/91 โดยใช้ระบบบัตรคิว เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน และให้บริการจัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม เช่น มีรายได้มากเสียมาก มีรายได้น้อยเสียน้อย สอดคล้องกับ แนวคิดสมัยใหม่ ของอาดัม สมิท (Adam Smith) : 1776 ได้วางหลักเกณฑ์ที่ดีในการเก็บภาษีอากร ด้านหลักความเสมอภาคไว้ คือ ภาษีอากรที่ดีจะต้องก่อให้เกิดความเป็นธรรมและความเสมอภาค ถ้าการจัดเก็บภาษีไม่เป็นธรรม จะก่อให้เกิดการหลบเลี่ยงและหลีกเลี่ยงภาษี และจะเกิดความ ขัดแย้งที่รุนแรงขึ้นในสังคมได้ หลักความเป็นธรรมสัมบูรณ์ ตามหลักเกณฑ์นี้ ทุก ๆ คน จะต้องเสียภาษีเท่ากันหมด โดยไม่คำนึงถึง

ความสามารถในการเสียภาษีซึ่งแต่ละคนจะมี แตกต่างกันไป และ หลักความเป็นธรรมสัมพัทธ์ เป็นความสามารถในการเสียภาษี โดยคำนึงถึงความสามารถของผู้เสียภาษี ด้านความเป็นธรรมตาม แนวนอน เป็นการที่คนที่มีฐานะเท่าเทียมกันควรได้รับการปฏิบัติเหมือน ๆ กัน คนที่มีความสามารถเท่าเทียมกันควรที่จะเสียภาษีเท่า ๆ กัน และความเป็นธรรมตามแนวตั้ง คือ คนที่มีความสามารถแตกต่างกันควรที่จะเสียภาษีน้อยต่าง ๆ กันไป และหลักผลประโยชน์ คือ เป็นการ จัดเก็บภาษีตามผลประโยชน์ที่บุคคลนั้นได้รับ ผู้ใดได้รับมากก็จะเสียมาก ใครได้รับน้อยก็เสียน้อย และสอดคล้องกับ ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา, (2543 : 7 ทฤษฎีคุณภาพการบริการภาครัฐ กล่าวว่า บริการภาครัฐ เป็นกิจการที่อยู่ในด้านความอำนวยความสะดวก เอกชนยอมมีสิทธิได้รับประโยชน์ จากบริการภาครัฐเท่าเทียมกัน

### 3. ข้อเสนอแนะการศึกษา

จากการศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ควรนำผลการศึกษาไปใช้ในการค้นคว้าวิจัย ดังนี้

#### 3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

3.1.1 ควรลดขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90/91) ให้สามารถคืนได้อย่างรวดเร็ว โดยให้เชื่อมข้อมูลระหว่างส่วนราชการและเอกชนมากขึ้น ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย ทำให้ผู้ขอคืนเงินภาษีไม่ต้องยื่นเอกสารเพิ่มเติม

3.1.2 ควรจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อการให้บริการผู้เสียภาษี

3.1.3 ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงกำหนดการชำระภาษีในแต่ละปีอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อช่วยให้ผู้เสียภาษีไม่ต้องเสียค่าปรับและเงินเพิ่มจากการยื่นแบบฯ เกินกำหนดเวลา

3.1.4 ควรลดขั้นตอนการกรอกแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90/91) ให้ง่ายและไม่ซับซ้อน

3.1.5 ควรมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความพร้อมในการแนะนำการให้บริการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90/91 ผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และทางโทรศัพท์

3.1.6 ควรลดรายการหักลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่มีรายการมากเกินไป ไม่สอดคล้องกับเงินได้และมีเงื่อนไขยุ่งยากสลับซับซ้อน



3.1.7 ควรลดขั้นตอนการแนบเอกสารการหักภาษี ณ ที่จ่าย เนื่องจากถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายแล้วไม่สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการหักลดหย่อนได้ ควรใช้ข้อมูลที่กรมสรรพากรมีอยู่แล้ว เป็นข้อมูลให้ผู้เสียภาษีเพื่อความเป็นธรรม

### 3.2 ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีอากรด้วยนวัตกรรม และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย เพื่อความสนใจในการเสียภาษีที่ยั่งยืน ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่น ๆ

3.2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามเป้าหมาย ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่น ๆ

3.2.3 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่น ๆ







บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร.(ออนไลน์). “เกี่ยวกับกรมสรรพากร. ห้องข่าว. บริการอิเล็กทรอนิกส์.  
ความรู้เรื่องภาษี.บริการข้อมูล. อ้างอิง.  
จาก <http://www.rd.go.th/publish/272.0.html>
- กิตติยา คัมภีร์. (2558). (ก.พ.ร.). “รัฐบาลดิจิทัล. (Digital Government)” สืบค้นเมื่อวันที่ 30  
พฤษภาคม 2562 จาก <http://www.igpthai.org/CGSME/file/upload/psed10.pdf>
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวห่อ  
จังหวัดชลบุรี*. (งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).  
มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- เขาวลิต เหมะธิลิน.(ออนไลน์). “การวิเคราะห์สถิติงานวิจัยหาค่า t-test & f-test / FunnyCat.TV  
ด้วยโปรแกรมSPSS” สืบค้นเมื่อวันที่  
จาก <https://www.funnycat.tv/video/WOFYQbupNM>.
- ทิพย์ประภา บัวสด. (2555). *คุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจิว  
อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, ปทุมธานี.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ. (ออนไลน์). “การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่.  
ฐานข้อมูลการเมืองการปกครองสถาบันพระปกเกล้า” สืบค้นเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม  
2562 จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php>
- เบญชภา แจ้วเวชฉายสา. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร  
รถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- ปัทมิตา หวายสันเทียะ. (2559). *คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ  
ของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย กรณีศึกษา :หน่วยงาน  
ส่วนท้องถิ่น ในเขต จังหวัดนครราชสีมา*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, นครราชสีมา.
- ประสพโชค ประมงกิจ. (2549). *การให้บริการโดยรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” การบริหารจัดการภาครัฐ  
: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (e-Government).* (ออนไลน์) สืบค้นเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2562  
จาก [https://library2.parliament.go.th/ejournal/content\\_af/2558/apr2558-2.pdf](https://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2558/apr2558-2.pdf)

- บุญขภา พวงทับทิม. (2560). *คุณภาพการบริการและความพึงพอใจโรงพยาบาล AAAอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. (งานนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ศุสดี แสนเสนาะ. (2556). *คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี*. (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรนครราชสีมา 2*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, นครราชสีมา.
- พรประภา ไชยอนุกุล. (2557). *คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- พิศุทธิ์ พงศ์ชัยฤกษ์. (ออนไลน์). Garvin (1987). นิยาม. “คุณภาพ” ในแง่มุมที่แตกต่างกัน  
คุณภาพ หมายถึง (Quality) IM2 คลังความรู้ออนไลน์. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2562 จาก <https://www.im2market.com>
- วารี โทนหงสา. (2555). *คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.
- วิจิตต์ เขียมสมบุรณ์. (2559). “คำจำกัดความของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” สืบค้นเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2562 จาก [http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU\\_2016\\_5303031214\\_6515\\_5347.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5303031214_6515_5347.pdf)
- วิภาวรรณ กลิ่นหอม. (2559). *การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรและปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ ผ่าน อินเทอร์เน็ตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- วิวิศนา ทับทิม, อุษณีย์ เส็งพานิช. (2556). *คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาระดับปริญญาโท ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, พิษณุโลก.

- ศศิกัญจน์ พรหมนิवास, ธนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์, สุคนธ์ เครือน้ำคำ. (2559). *คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษา เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย*. (ค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, กรุงเทพมหานคร.
- สมชัย อักษรารักษ์และคณะ. (ออนไลน์). “ความหมายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (e-Government)” สืบค้นเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2562 จาก วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ psreview.soc.ku.ac.th > wp-content > uploads > 2017/01 สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์.(2558). “คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย” วารสารวิชาการ. ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2559. สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก. สืบค้นเมื่อวันที่ วันที่ 30 พฤษภาคม 2562 จาก [https://www.opdc.go.th/](http://www.ipacific.ac.th/ojs302/index.php/hu/article/view/สร้อยเพชร ลิสนิ. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรภาค 6. (ค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.</a></p>
<p>สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (ออนไลน์). “การบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง.คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่”. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2562 จาก <a href=) <http://www.opdc.go.th/psic/main.php?url=content&gp>
- สุเมธ ศิริคุณโชติ. นายกำธร สิริชุตินวงศ์. นายอดิศักดิ์ สืบประดิษฐ์. นายภิรัตน์ เจียรนัย. (2561). ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร. “ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาษีอากร”. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2562 จาก <http://winyuchon.com/product>
- หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.หอสมุดปริดี พนมยงค์ ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ (คณะนิติศาสตร์); ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย (คณะพาณิชยศาสตร์ฯ). (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2562 จาก <https://www4.tu.ac.th/index.php/th/120-th-th/students/279-lib>
- หัทธยา คงปริพันธ์. (2557). *คุณภาพการให้บริการและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าระหว่างธนาคารกรุงไทยและธนาคารกรุงเทพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

อุทัยรัตน์ สุเนตร, วิชัย จงโชติชัชวาลย์. (2558). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด*. (ค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

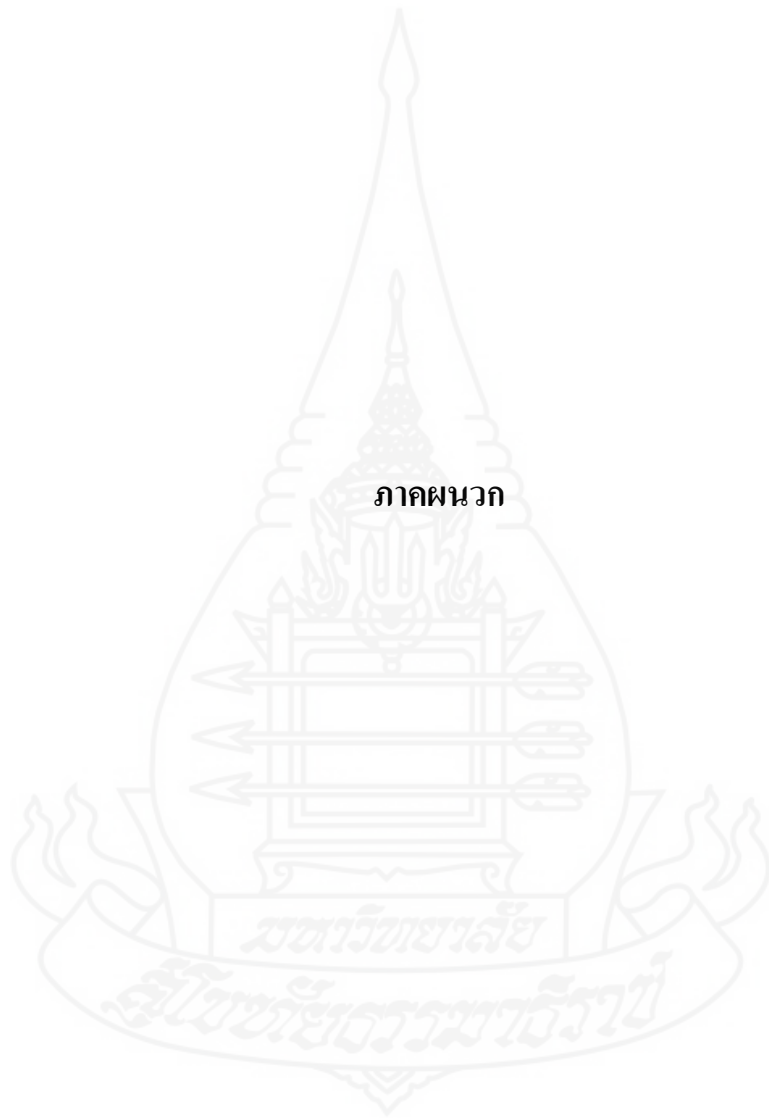
Writer. (ออนไลน์). “ความหมายของคุณภาพการให้บริการ” บทความเสนอแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ. *เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการเครื่องมือ. ศึกษาและการวัดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL*”.

สืบค้นเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2562 จาก

[http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php).



ภาคผนวก







ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



ที่ อว 0602.17/บ 517

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

29 พฤษภาคม 2562

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นางอรวรรณ เรียบร้อย  
(นิติกร ชำนาญการ)

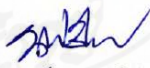
สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาววราภรณ์ สกุลวัฒนา นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์” ตามโครงการการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้อง กับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา เครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการ สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 098-539-2242

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ อว 0602.17/บ 517

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

29 พฤษภาคม 2562

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาววารุณี สกลวัฒนา นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์” ตามโครงการการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้อง กับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา เครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการ สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 098-539-2242

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ อว 0602.17/บ 517

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

29 พฤษภาคม 2562

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวิชัยชัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางวารภรณ์ สกุลวัฒนา นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์” ตามโครงการการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้อง กับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา เครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการ สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 098-539-2242

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612

การหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม IOC จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน

ข้อ	รายการพิจารณา	ประมาณค่าความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน			ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
	ส่วนที่ 2 คุณภาพ การให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา ของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สุรินทร์					
	ด้านความทันสมัย					
1	ให้บริการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90,91 ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	1	1	1	1	ใช้ได้
2	มีระบบฐานข้อมูลใหญ่ (DATA)ทางอินเทอร์เน็ต ที่มี ความปลอดภัย (SSO)ในการ รักษาข้อมูลของผู้เสียภาษี	1	1	1	1	ใช้ได้
3	รูปแบบเว็บไซต์มีการแนะนำ การใช้งานเข้าถึงง่าย ไม่ ซับซ้อน	1	1	1	1	ใช้ได้
4	มีระบบบริการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 91 บนอุปกรณ์ สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต	1	1	1	1	ใช้ได้
5	การให้บริการเชื่อมโยงข้อมูล การเสียภาษีกับส่วนราชการ อื่นและเอกชนด้วยระบบ คิว อาร์โค้ด	1	1	1	1	ใช้ได้
6	มีบริการชำระภาษีผ่าน ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อีเพย์ เมนต์ (E-Payment) ที่ดี เช่น ATM และอินเทอร์เน็ต	0	1	1	0.6	ใช้ได้

ข้อ	รายการพิจารณา	ประมาณค่าความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน			ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
	ส่วนที่ 2 คุณภาพ การให้บริการจัดเก็บ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สุรินทร์					
	ด้านความสะดวก					
1	ท่านได้รับความสะดวกในการ เดินทางมาใช้บริการยื่นแบบ และชำระภาษี ภ.ง.ด.90,91 ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่	1	1	1	1	ใช้ได้
2	สถานที่จอดรถมีเพียงพอต่อ การให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3	มีอุปกรณ์ เครื่องมือเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ปากกา โต๊ะ เก้าอี้ แบบฟอร์ม คำขอต่างๆ เครื่องคอมพิวเตอร์	0	+1	+1	0.6	ใช้ได้
4	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมบริการ กล่าวคำทักทายด้วยหน้าตายิ้ม แย้มแจ่มใส	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5	เจ้าหน้าที่แนะนำความรู้ทาง ภาษีและอธิบายขั้นตอนการ ยื่นแบบชำระภาษี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6	มีมุมบริการนั่งรอการยื่นแบบ ชำระภาษีที่สะอาด และมีน้ำ ดื่มไว้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้



ข้อ	รายการพิจารณา	ประมาณค่าความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน			ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
	ส่วนที่ 2 คุณภาพ การให้บริการจัดเก็บ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สุรินทร์					
7	มีป้ายประชาสัมพันธ์อธิบาย ขั้นตอนการยื่นแบบแสดง รายการเสียภาษีไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
8	การยื่นแบบ ภ.ง.ด.90/91 ผ่าน อินเทอร์เน็ต สามารถพิมพ์ ใบเสร็จรับเงินจากระบบได้ ทันทีหลังการยื่นแบบชำระ ภาษี 2 วันทำการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
9	การขยายเวลาการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90/91 ประจำปี ผ่าน เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้อีก 8 วันหลังสิ้นสุดเวลาการยื่น แบบ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
10	มีระบบการรับประกันคุณภาพ มาตรฐานทางภาษีเน้นการ สำรวจความพึงพอใจของ ประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ข้อ	รายการพิจารณา	ประมาณค่าความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน			ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
	ส่วนที่ 2 คุณภาพ การให้บริการจัดเก็บ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สุรินทร์					
	ด้านความประหยัด					
1	การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการ เดินทาง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2	การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ประหยัดเวลาในการให้บริการ	0	+1	+1	0.6	ใช้ได้
3	การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ประหยัดทรัพยากรสำนักงาน และทรัพยากรทางการบริหาร ต่างๆ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4	มีคู่มือประชาชนให้บริการ ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร อีบุ๊ก (E-Book)	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารการให้บริการ ได้รวดเร็วตามต้องการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ด้านความรวดเร็ว					
1	ช่วยลดขั้นตอนและเวลา ในการขอคัดแบบ ภ.ง.ด.90/91 ได้ หลังจากยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต จาก 15 วัน เหลือ 2 วัน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ข้อ	รายการพิจารณา	ประมาณค่าความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน			ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
	ส่วนที่ 2 คุณภาพ การให้บริการจัดเก็บ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สุรินทร์					
2	การบริการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90/91/94 ผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ได้ทุกเวลาเมื่อ สะดวก	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	<b>ด้านความถูกต้อง</b>					
1	มีความเชื่อมั่นความถูก ต้องการให้บริการทางภาษี ตามกฎหมายกำหนด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถ ให้คำแนะนำข้อกฎหมายและ แก้ไขปัญหาทางภาษีและ ขั้นตอนการเสียภาษีได้อย่าง ถูกต้อง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3	มีการให้บริการด้วยความ ครบถ้วนถูกต้องทางภาษี ตามที่ต้องการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้



**ภาคผนวก ข**

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



## แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

\*\*\*\*\*

## คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามประชาชนผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91) ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ในเขตท้องที่จังหวัดสุรินทร์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

3. ข้อมูลที่ได้รับจากท่าน ผู้วิจัยจะถือเป็นความลับและจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นข้อมูลดังกล่าวจะไม่มีผลต่อท่านผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

\*\*\*\*\*

(นางวารภรณ์ สกกุลวัฒนา)

นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

E-mail: varaporn.sa@rd.go.th มือถือ 098-5392242



### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มีหน้าที่เสียภาษี)

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่เป็นจริง หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

#### 1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

#### 2. อายุ

( ) ไม่เกิน 30 ปี ( ) 31 – 40 ปี  
( ) 41 – 50 ปี ( ) 51 ปีขึ้นไป

#### 3. สถานภาพ

( ) โสด ( ) สมรส  
( ) หม้าย ( ) หย่าร้าง

#### 4. ระดับการศึกษา

( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น  
( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ( ) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.  
( )ปริญญาตรี ( ) ปริญญาโท  
( ) ปริญญาเอก

#### 5. อาชีพ

( ) เกษตรกร ( ) ค้าขาย / อาชีพส่วนตัว  
( ) รับจ้างทั่วไป ( ) รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
( ) อื่น ๆ .....

#### 6. รายได้ต่อเดือน

( ) 5,000 - 10,000 บาท ( ) 10,001 – 15,000 บาท  
( ) 15,001-20,000 บาท ( ) 20,001 – 25,000 บาท  
( ) 25,001 – 30,000 บาท ( ) 30,001 บาท ขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

### ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้อย่างละเอียด และพิจารณาให้ถ่องแท้ว่า ข้อความต่อไปนี้มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ อยู่ในระดับใด แล้วเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อความละ 1 คำตอบ

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านความทันสมัย</b>						
1	ให้บริการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90,91 ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
2	มีระบบฐานข้อมูลใหญ่ (DATA) ทางอินเทอร์เน็ต ที่มีความปลอดภัย ในการรักษาข้อมูลของผู้เสียภาษี					
3	รูปแบบเว็บไซต์มีการแนะนำการใช้งานเข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน					
4	ระบบบริการยื่นแบบ ภ.ง.ด.91 บนอุปกรณ์ สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต					
5	การให้บริการเชื่อมโยงข้อมูลการเสียภาษีกับส่วนราชการอื่นและเอกชนด้วยระบบ คิวอาร์โค้ด					
6	มีบริการชำระภาษีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อีเพย์เมนต์ (E-Payment) ที่ดี เช่น ATM และอินเทอร์เน็ต					

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านความสะดวก</b>						
1	ท่านได้รับความสะดวกในการเดินทาง มาใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษี ภ.ง.ด.90,91 ณ สำนักงานสรรพากร พื้นที่					
2	สถานที่จอดรถมีเพียงพอต่อการ ใช้บริการ					
3	มีอุปกรณ์ เครื่องมือเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารเพียงพอต่อ การให้บริการ เช่น ปากกา โต๊ะ เก้าอี้ แบบฟอร์มคำขอต่างๆ เครื่อง คอมพิวเตอร์					
4	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมบริการกล่าวคำ ทักทายด้วยน้ำต้ายิ้มแย้มแจ่มใส					
5	เจ้าหน้าที่แนะนำความรู้ทางภาษีและ อธิบายขั้นตอนการยื่นแบบชำระภาษี					
6	มีมุมบริการนั่งรอการยื่นแบบชำระภาษี ที่สะอาด และมีน้ำดื่มไว้บริการ					
7	มีป้ายประชาสัมพันธ์อธิบายขั้นตอน การยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีไม่ ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย					
8	การยื่นแบบ ภ.ง.ด.90/91 ผ่าน อินเทอร์เน็ต สามารถพิมพ์ ใบเสร็จรับเงินจากระบบได้ทันทีหลัง การยื่นแบบชำระภาษี 2 วันทำการ					

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9	การขยายเวลาการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90/91 ประจำปี ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้ อีก 8 วันหลังสิ้นสุดเวลาการยื่นแบบ					
10	มีระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานทางภาษีเน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ					
<b>ด้านความประหยัด</b>						
1	การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง					
2	การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตประหยัดเวลาในการให้บริการ					
3	การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตประหยัดทรัพยากรสำนักงานและทรัพยากรทางการบริหารต่าง ๆ					
4	มีคู่มือประชาชนให้บริการความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร อีบุ๊ก (E-Book)					
5	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารการให้บริการได้รวดเร็วตามต้องการ					
<b>ด้านความรวดเร็ว</b>						
1	ช่วยลดขั้นตอนและเวลาในการขอคัดแบบ ภ.ง.ด.90/91 ได้หลังจากยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจาก 15 วัน เหลือ 2 วัน					

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2	การบริการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90/91/94 ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้ตลอดเวลา เมื่อสะดวก					
<b>ด้านความถูกต้อง</b>						
1	มีความเชื่อมั่นความถูกต้องการให้บริการทางภาษี ตามกฎหมายกำหนด					
2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำข้อกฎหมายและแก้ไขปัญหาทางภาษีและขั้นตอนการเสียภาษีได้อย่างถูกต้อง					
3	มีการให้บริการด้วยความครบถ้วนถูกต้องทางภาษีตามที่ต้องการ					
4	ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เสียภาษีได้ทันถ่วงทีและถูกต้องครบถ้วน					
5	ให้ข้อมูลข่าวสารทางภาษีแก่ผู้เสียภาษีอย่างครบถ้วนถูกต้อง ไม่ปิดเบี่ยงข้อเท็จจริง					
<b>ด้านความเสมอภาค</b>						
1	ให้บริการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90,91 โดยใช้ระบบบัตรคิว เช่น ผู้มาก่อนได้รับบริการก่อน					
2	ให้บริการจัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม เช่น ผู้มีรายได้มากเสียภาษีมาก ผู้มีรายได้น้อยเสียภาษีน้อย					

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพ  
การให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์  
คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ตามความคิดเห็นของท่าน

3.1 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคล  
ธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

.....

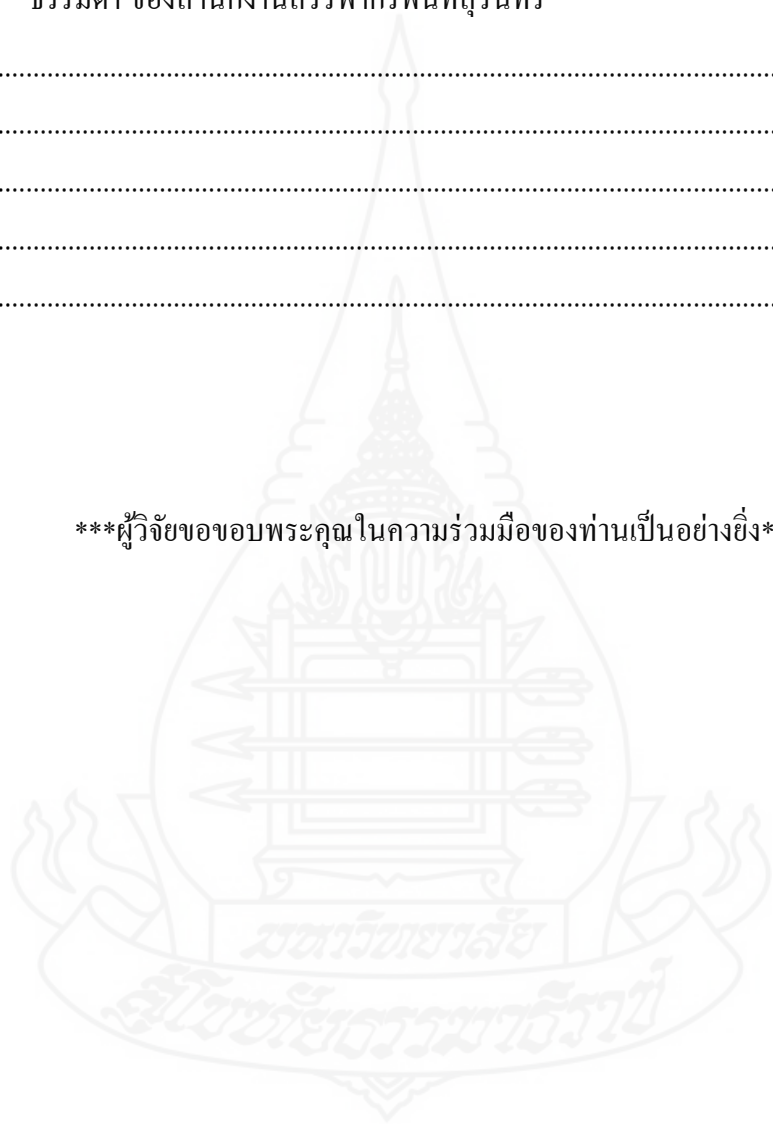
.....

.....

.....

.....

\*\*\*ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างยิ่ง\*\*\*



ภาคผนวก ค  
ค่าความเชื่อมั่น





**Reliability แบบสอบถาม จากประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้  
บุคคลธรรมดา**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.859	.809	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ด้านความทันสมัย	24.79	.183	.813	.807
2. ด้านความสะดวก	24.79	.220	.548	.855
3. ด้านความประหยัด	24.80	.201	.538	.856
4. ด้านความรวดเร็ว	24.80	.167	.626	.854
5. ด้านความถูกต้อง	24.80	.184	.711	.824
6. ด้านความเสมอภาค	24.77	.196	.797	.817

## Item Statistics

รายชื่อ	Mean	Std. Deviation	N
1. ด้านความทันสมัย ข้อ ที่ 1	4.97	.183	30
2. ด้านความทันสมัย ข้อ ที่ 2	4.97	.183	30
3. ด้านความทันสมัย ข้อ ที่ 3	4.97	.183	30
4. ด้านความทันสมัย ข้อ ที่ 4	4.97	.183	30
5. ด้านความทันสมัย ข้อ ที่ 5	4.93	.254	30
6. ด้านความทันสมัย ข้อ ที่ 6	4.93	.254	30
7. ด้านความสะดวก ข้อ ที่ 1	4.93	.254	30
8. ด้านความสะดวก ข้อ ที่ 2	4.93	.254	30
9. ด้านความสะดวก ข้อ ที่ 3	5.00	.000	30
10. ด้านความสะดวก ข้อ ที่ 4	4.93	.254	30
11. ด้านความสะดวก ข้อ ที่ 5	4.97	.183	30
12. ด้านความสะดวก ข้อ ที่ 6	5.00	.000	30
13. ด้านความสะดวก ข้อ ที่ 7	4.93	.254	30
14. ด้านความสะดวก ข้อ ที่ 8	4.97	.183	30
15. ด้านความสะดวก ข้อ ที่ 9	5.00	.000	30
16. ด้านความสะดวก ข้อ ที่ 10	4.93	.254	30
17. ด้านความประหยัด ข้อ ที่ 1	5.00	.000	30
18. ด้านความประหยัด ข้อ ที่ 2	4.93	.254	30
19. ด้านความประหยัด ข้อ ที่ 3	4.97	.183	30
20. ด้านความประหยัด ข้อ ที่ 4	4.93	.254	30
21. ด้านความประหยัด ข้อ ที่ 5	4.93	.254	30

รายชื่อ	Mean	Std. Deviation	N
22. ด้านความรวดเร็ว ข้อ ที่ 1	4.97	.183	30
23. ด้านความรวดเร็ว ข้อ ที่ 2	4.93	.254	30
24. ด้านความถูกต้อง ข้อ ที่ 1	4.97	.183	30
25. ด้านความถูกต้อง ข้อ ที่ 2	4.97	.183	30
26. ด้านความถูกต้อง ข้อ ที่ 3	4.90	.305	30
27. ด้านความถูกต้อง ข้อ ที่ 4	4.97	.183	30
28. ด้านความถูกต้อง ข้อ ที่ 5	4.93	.254	30
29. ด้านความเสมอภาค ข้อ ที่ 1	5.00	.000	30
30. ด้านความเสมอภาค ข้อ ที่ 2	4.97	.183	30



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางวราภรณ์ สกกุลวัฒนา
วัน เดือน ปีเกิด	16 ธันวาคม 2509
สถานที่เกิด	อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์
ประวัติการศึกษา	ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) (บธ.บ.) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2539
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานสรรพากรอาวุโส

