

การจงใจให้ผู้เสียหายมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
(ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

นายสุรเชษฐ์ เชาว์ศิลป์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2552

**The Motivational Method for Taxpayers' Personal Income Tax Declaration
(p.n.d.90, p.n.d.91) from in Tax Year 2552 on Due Time of
The Revenue Department, Samutprakarn
Provincial Branch 1, Muang District,
Samutprakarn Province**

Mr. Surachet Chaosilp

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

2009

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การจูงใจให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

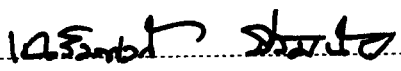
ชื่อและนามสกุล นายสุรเชษฐ์ เชาว์ศิลป์

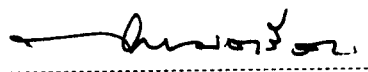
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช


อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงศ์ มีสมนัย

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตแขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช


.....
(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชิวะตระกุลกิจ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
วันที่ 26 เดือน 11 พ.ศ. 2553

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การจูงใจให้ผู้เสียภาษีมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

(ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากร

พื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ผู้ศึกษา นายสุรเชษฐ์ เชาว์ศิลป์ ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงศ์ มีสมนัย ปีการศึกษา 2552

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาวิธีจูงใจให้ผู้เสียภาษีมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อวิธีการจูงใจให้มาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ (3) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับวิธีการจูงใจผู้เสียภาษีให้มาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ และ (4) ศึกษาพฤติกรรมในการขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ที่ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 โดยกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการเปรียบเทียบความแตกต่างแบบรายคู่ด้วยวิธีการแอลเอสดี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า (1) วิธีจูงใจให้ผู้เสียภาษีมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 สามอันดับแรก ได้แก่ การจับรางวัลชิงโชคสำหรับผู้ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การมีแบบฟอร์มต่างๆ ครบถ้วน มีคำแนะนำในการกรอกอ่านเข้าใจง่าย และสถานที่ให้บริการหาง่าย เดินทางไปใช้บริการสะดวก (2) ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อวิธีการจูงใจให้มาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่างกันอย่างไรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัญหาที่ทำให้ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาล่าช้า สามอันดับแรก ได้แก่ ปัญหาไม่มีเงินเพียงพอที่จะต้องชำระภาษี เอกสารประกอบการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีไม่เรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ไม่สนใจ ไม่สุภาพ (4) พฤติกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ผู้เสียภาษีมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยตนเอง มากกว่าการใช้ตัวแทน

คำสำคัญ การจูงใจ รายการชำระภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาเมืองสมุทรปราการ 1

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “การจูงใจให้ผู้เสียภาษีมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้ตามบุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1” ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้ที่มีพระคุณหลายท่านคือ รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงษ์ มีสมนัย และรองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัตร ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ตั้งแต่ต้นจนจบ ทำให้การวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.ชัยพรวิ ชนถาวรกิตติ์ ประธานโครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ดร.สุวิชัย สุภรานนท์ อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และอาจารย์วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย อาจารย์พิเศษ โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหารรุ่นใหม่ (Y-MBA) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือ ให้คำปรึกษา รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ/แก้ไขข้อบกพร่อง ในการจัดทำวิจัยด้วยดีเสมอมาจนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัย และผู้ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ขอมอบเป็นความกตัญญูเฉพาะที่แด่คุณพ่อ คุณแม่ และครูบาอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการต่างๆ ทำให้ข้าพเจ้าสามารถดำรงตนให้บรรลุผลสำเร็จครบถ้วนบัดนี้

สุรเชษฐ์ เชาว์ศิลป์

เมษายน 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ข้อจำกัดในการวิจัย	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงงใจ	10
แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่	37
แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	38
แนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์	40
แนวคิดการให้บริการแบบเครือข่าย	41
หลักการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	43
ข้อมูลสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1	45
การวิเคราะห์ปัญหาการงใจบุคลากรในกรมสรรพากร	51
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	54

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	64
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	65
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	66
การเก็บรวบรวมข้อมูล	69
การวิเคราะห์ข้อมูล	69
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	71
ข้อมูลด้านคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	72
ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี	75
ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการชำระ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ภายในเวลาที่กำหนด ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 1	78
ข้อสรุปที่ได้จากปัญหาและข้อเสนอแนะ	81
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน	83
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	97
สรุปการวิจัย	97
การอภิปรายผล	103
ข้อเสนอแนะ	105
บรรณานุกรม	107
ภาคผนวก	113
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม) ผลการทดสอบ ค่าความตรงเชิงเนื้อหา ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	114
ข แบบสอบถาม	119
ค ผลลัพธ์ที่ได้จากโปรแกรมสำเร็จรูป	126
ประวัติผู้ศึกษา	138

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	สัดส่วนของประชากรชาวสมุทรปราการที่ได้จากการคำนวณ 65
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลและพฤติกรรมผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ 72
ตารางที่ 4.2	ข้อมูลและพฤติกรรมผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ 72
ตารางที่ 4.3	ข้อมูลและพฤติกรรมผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ 73
ตารางที่ 4.4	ข้อมูลและพฤติกรรมผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา 73
ตารางที่ 4.5	ข้อมูลและพฤติกรรมผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ 74
ตารางที่ 4.6	ข้อมูลและพฤติกรรมผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ 74
ตารางที่ 4.7	ความถี่ในการใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในรอบปี 75
ตารางที่ 4.8	ลักษณะการให้บริการของสำนักงานสรรพากร 75
ตารางที่ 4.9	ลักษณะของช่องทางการให้บริการของสำนักงานสรรพากร 76
ตารางที่ 4.10	ลักษณะของการให้บริการของสำนักงานสรรพากร 76
ตารางที่ 4.11	พฤติกรรมกรรมการมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาในแต่ละเดือน 77
ตารางที่ 4.12	พฤติกรรมกรรมการมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา 77
ตารางที่ 4.13	วิธีการจูงใจภายใน ที่ทำให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี ตามกำหนดเวลา 78
ตารางที่ 4.14	วิธีการจูงใจภายนอก ที่ทำให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี ตามกำหนดเวลา 79
ตารางที่ 4.15	ปัญหาที่ทำให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีไม่ทัน ตามกำหนดเวลา 81
ตารางที่ 4.16	วิธีจูงใจเพิ่มเติมเพื่อการมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา 82
ตารางที่ 4.17	เปรียบเทียบการมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 จำแนกตามเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม 84
ตารางที่ 4.18	เปรียบเทียบการมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 จำแนกตามอายุของ ผู้ตอบแบบสอบถาม 85

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	86
ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	87
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1	87
ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	88
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1	89
ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	90
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1	90
ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการใน 1 ปี ของผู้ตอบแบบสอบถาม	91
ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 จำแนกตามลักษณะการมาใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	92

ญ

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 จำแนกตามช่องทางที่ใช้บริการของผู้เสียภาษี ของผู้ตอบแบบสอบถาม	93
ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของช่องทางที่ใช้บริการ ของผู้เสียภาษีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1	94
ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 จำแนกตามการมาใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	95

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ภาพที่ 2.1 ส่วนประกอบของการปฏิบัติงาน	23
ภาพที่ 2.2 โมเดลพื้นฐานของการงูใจ	24
ภาพที่ 2.3 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์	26
ภาพที่ 2.4 รูปแบบการสร้างแรงงูใจของ Porter - Lawlet แสดงความสัมพันธ์ ของการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจ	36
ภาพที่ 2.5 โครงสร้างสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1	50

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามประมวลกฎหมายรัษฎากรเป็นภาษีทางตรงประเภทหนึ่งที่สำคัญมากเพราะเป็นแหล่งรายได้ของรัฐบาล และเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการกระจายรายได้ ผู้มีเงินได้ที่อยู่ในข่ายเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดานั้น แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือประเภทที่หนึ่ง บุคคลธรรมดา ประเภทที่สอง ผู้ถึงแก่ความตาย ประเภทที่สาม กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง และประเภทที่สี่ ห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือคณะบุคคลที่มีชื่อนิติบุคคล สำหรับวิธีการเสียภาษี โดยทั่วไปกฎหมายให้ผู้มีเงินได้ในปีภาษี (ปีปฏิทิน) ที่ล่วงมาแล้ว มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91) ประเมินตนเอง ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 หรือสถานที่อื่นที่กฎหมายกำหนด ภายในวันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 มีนาคม ของปีถัดจากปีที่มีเงินได้ ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นจำนวนมากจะยื่นแบบแสดงรายการภาษีในเดือนสุดท้าย คือ เดือนมีนาคมของทุกปี ซึ่งในวันที่ 1-7 ของเดือนมีนาคม จะมีผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย (ภ.ง.ด. 1, ภ.ง.ด.3 และ ภ.ง.ด.53) และในวันที่ 1-15 ของเดือนมีนาคม จะมีผู้เสียภาษียื่นแบบภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะ (ภ.พ.30, ภ.ธ.40) ทำให้ผู้เสียภาษีเป็นจำนวนมากมายื่นแบบในเดือนมีนาคม ซึ่งทำให้เกิดปัญหา 1) ผู้เสียภาษีจำนวนมาก ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีพร้อมกันทำให้เกิดความล่าช้า 2) เครื่องออกใบเสร็จการชำระภาษีเกิดขัดข้องทำให้ออกใบเสร็จไม่ได้ตามกำหนดเวลา 3) เจ้าหน้าที่สรรพากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอในการให้บริการผู้เสียภาษี

ปัจจุบันสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่ว่า “ระบบงานมาตรฐานสากล เพื่อบริการประชาชน และเก็บภาษีทั่วถึงเป็นธรรม” โดยมุ่งเน้น ให้ผู้เสียภาษีเป็นศูนย์กลาง โดยมีเป้าหมายให้ให้เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม ในการตัดสินใจ และวิธีการทำงานที่มีความรวดเร็วและคล่องตัว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษี ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาได้ให้บริการด้านภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทางเว็บไซต์ www.rd.go.th ซึ่งให้บริการความรู้ข่าวสารเกี่ยวกับภาษีอากรและความเคลื่อนไหวด้านสร้างรูปแบบ

บริการต่างๆ เช่น การขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษี การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นบริการรูปแบบใหม่ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง ไม่ต้องรอคิว และยังมีโปรแกรมในการช่วยคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โปรแกรมการคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย การคำนวณโหดแบบแสดงรายการภาษี ฯลฯ การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีต้องใช้แบบแสดงรายการที่กรมสรรพากรจัดทำขึ้นเท่านั้น มิฉะนั้น เจ้าหน้าที่จะไม่ยอมรับชำระภาษีและผู้เสียภาษีต้องดำเนินการไปยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับแบบแสดงรายการชำระภาษี จะทำการตรวจสอบความถูกต้องในการคำนวณภาษีเบื้องต้น ซึ่งเดิมจำนวนผู้เสียภาษีมิไม่มากทำให้การให้บริการในการชำระภาษีเป็นไปด้วยความรวดเร็วและเกิดข้อผิดพลาดน้อย แต่เมื่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ได้ขยายเครือข่ายและจัดกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้ผู้เสียภาษีเข้าระบบ และจำนวนผู้เสียภาษีเพิ่มมากขึ้นเป็นผลให้การบริการในการรับชำระภาษีและยื่นแบบแสดงรายการล่าช้าขึ้น ในการออกใบเสร็จรับเงิน เจ้าหน้าที่ต้องเขียนด้วยมือ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ได้เริ่มนำเครื่องบันทึกรายการเก็บเงินระบบ POS มาใช้ทำให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น เมื่อผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี เจ้าหน้าที่เพียงแต่บันทึกเลขประจำตัวผู้เสียภาษี เครื่องจะพิมพ์ใบเสร็จรับเงินออกมาโดยมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษีทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น แต่เมื่อมีผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเป็นจำนวนมาก การให้บริการเกิดความล่าช้าและความผิดพลาด เกิดการสูญหายของใบเสร็จรับเงิน ผู้เสียภาษีรับใบเสร็จรับเงินผิดพลาดสลับกัน ต่อมาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีโดยนำระบบ TCL มาใช้ โดยเครื่องจะพิมพ์ใบเสร็จรับเงินออกมาทั้งชื่อผู้เสียภาษี เลขประจำตัวผู้เสียภาษี เลขที่ใบเสร็จ วันเดือนปี ที่มาชำระภาษี เพื่อช่วยในการควบคุมการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีได้ทันที แต่เมื่อผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีในวันสุดท้าย จึงก่อให้เกิดปัญหาระบบเครือข่ายขัดข้องบ่อยครั้ง เจ้าหน้าที่ต้องแก้ไขปัญหาด้วยการออกใบเสร็จรับเงินด้วยการเขียนแทน ซึ่งเป็นผลให้เกิดความล่าช้าและผิดพลาดได้ง่าย

แม้ว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ได้เพิ่มช่องทางในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอื่นๆ เพิ่มขึ้น นอกจากการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อีกทั้งในแต่ละแบบของแต่ละประเภทภาษี เช่น แบบ ภ.ง.ด.1, 3, 53 มีกำหนดระยะเวลาให้ยื่นแบบได้ตั้งแต่วันที่ 1-7 ของเดือนถัดไป แบบ ภ.พ. 30, ภ.ศ.40 มีกำหนดระยะเวลาให้ยื่นแบบได้ตั้งแต่วันที่ 1-15 ของเดือนถัดไป หรือแบบ ภ.ง.ด. 90, 91 มีกำหนดระยะเวลาให้ยื่นแบบได้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 มีนาคม ของปีถัดไป ถ้าผู้เสียภาษี

มายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา โดยอาศัยแรงจูงใจในเรื่อง ความดีในการใช้ บริการลักษณะการมาใช้บริการ ช่องทางที่ใช้บริการ การมาใช้บริการ ซึ่งผู้วิจัยเชื่อมั่นว่าจะทำให้เกิด ความรวดเร็วทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อสำรวจวิธีการจูงใจให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมือง สมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

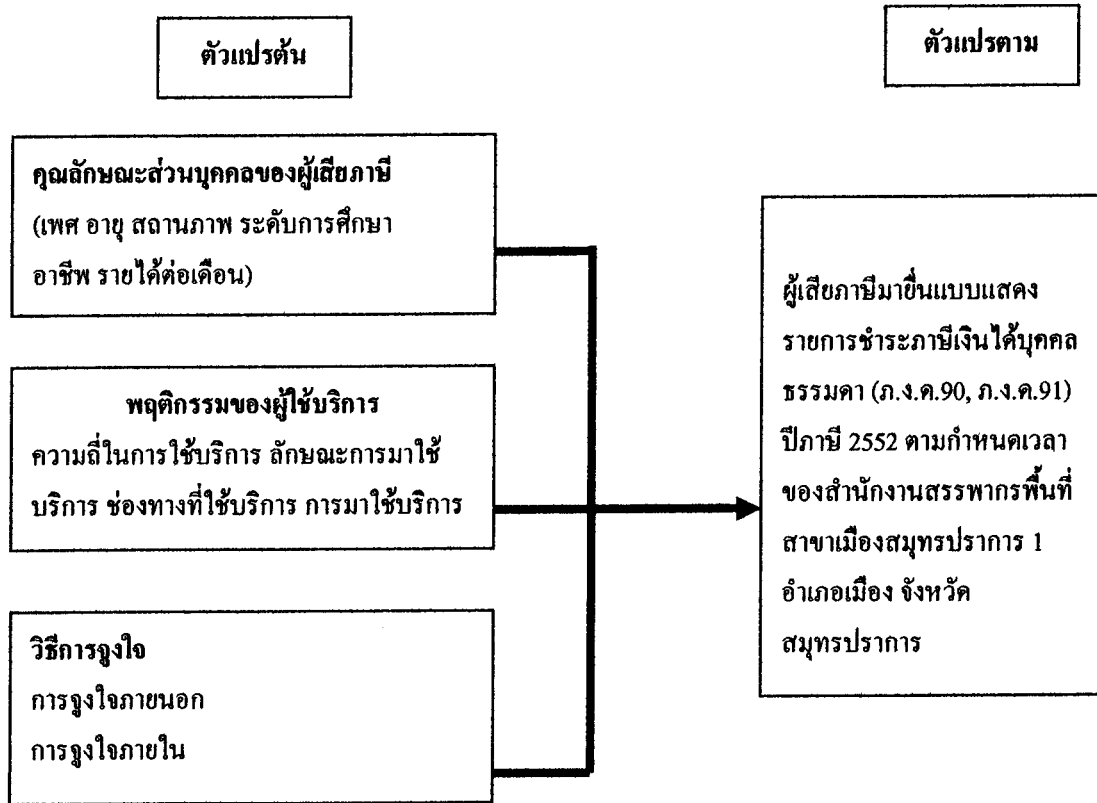
2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อวิธีการจูงใจให้มายื่นแบบแสดง รายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

2.3 เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับวิธีการจูงใจผู้เสียภาษีให้มายื่น แบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

2.4 เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมือง สมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยโดยกำหนดตัวแปรต้น ได้แก่ คุณลักษณะส่วน บุคคลของผู้เสียภาษี และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดง รายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ดังภาพ ที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐาน 4.1 ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการงูใจให้มายื่นภาษี ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน

4.1.1 เพศ ของผู้เสียภาษี ต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการงูใจให้มายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน

4.1.2 อายุ ของผู้เสียภาษี ต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการงูใจให้มายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน

5. ขอบเขตการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเฉพาะพฤติกรรมของผู้เสียภาษีมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ และศึกษาวิธีการมุ่งใจตามแนวคิดของ B.F. Skinner

5.2 ขอบเขตในด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จะทำการศึกษาของกลุ่มประชากรผู้เสียภาษีในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552

5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล ทำการศึกษาในช่วงเดือน มกราคม-มีนาคม 2553

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ของผู้เสียภาษีที่มาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1

ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคคลที่มาติดต่อราชการ ซึ่งอาจจะเป็นได้ทั้งผู้รับมอบอำนาจให้มาทำหน้าที่ติดต่อราชการ และผู้เสียภาษีที่มาติดต่อด้วยตนเอง ซึ่งเป็นบุคคลธรรมดา

แรงจูงใจ หมายถึง แรงจูงใจผู้ใช้บริการที่มีต่อหน่วยงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1

การจูงใจหมายถึง การจูงใจผู้ใช้บริการที่มีต่อหน่วยงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1
การจับรางวัลชิงโชค หมายถึง การจูงใจต่อผู้ที่มาชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา โดยให้เงื่อนไขในการจับรางวัลประเภทต่าง ๆ เป็นการจูงใจ

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การจูงใจต่อผู้ที่มาชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา โดยให้เงื่อนไขการให้ความรู้ ความเข้าใจ ถึงประโยชน์ต่อตนเองและประเทศชาติ เมื่อชำระภาษีตามเวลาที่กำหนด

การประกาศเกียรติคุณ หมายถึง การจูงใจต่อผู้ที่มาชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา โดยให้เงื่อนไขการเชิดชูชื่อเสียงแก่ผู้เสียภาษี โดยออกใบเชิดชูเกียรติในฐานะทำคุณประโยชน์ให้ประเทศและเป็นพลเมืองดี

การมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา หมายถึง พฤติกรรมการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี ก่อนเวลาที่กำหนด (เดือนมีนาคม ของทุกปี)

หน่วยบริการภาษี หมายถึง สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1

POS หมายถึง โปรแกรมบริหารการขายปลีกและระบบบัญชีสำเร็จรูป

TCL หมายถึง การจัดทำทะเบียน คู่มือรายการและจัดทำบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 หมายถึง จำนวนครั้ง ที่ผู้ที่มาชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ในรอบ 1 ปี

ลักษณะการมาใช้บริการ หมายถึง วิธีการที่ใช้บริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น การมาใช้บริการด้วยตนเอง หรือการใช้ตัวแทนมาดำเนินการแทน

ช่องทางกรให้บริการ หมายถึง ช่องทางที่ผู้มาเสียภาษีเข้ามาดำเนินการ ได้แก่ การขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษี การจดทะเบียนผู้เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม การขอคืนภาษีเงินได้/ภาษีมูลค่าเพิ่ม การยื่นแบบภาษีหัก ณ ที่จ่าย การยื่นแบบเสียภาษีได้บุคคลธรรมดา การยื่นแบบเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล การยื่นแบบรายการเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม การสอบถามปัญหาด้านภาษีอากร

วิธีการจูงใจที่ทำให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา หมายถึง การใช้แรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกเพื่อทำให้เกิดชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา

วิธีการจูงใจภายใน หมายถึง การใช้วิธีการจูงใจ โดยใช้การประกาศเกียรติคุณ “คุณคือคนดีเสียภาษีถูกต้อง” การชำระภาษีโดยหักบัญชีอัตโนมัติเมื่อแบบผ่านอินเทอร์เน็ต การให้สามารถผ่อนชำระภาษีได้ทุกช่อง การบริการยื่นแบบนอกสถานที่ เช่น ห้างสรรพสินค้า การบริการยื่นแบบฯ และชำระภาษีได้ในวันหยุดราชการ การได้รับการต้อนรับและการดูแลเป็นพิเศษ การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการเสียภาษีทุกเดือน การมีเจ้าพนักงานกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ การมีเจ้าพนักงานให้บริการที่รวดเร็ว การมีเจ้าพนักงานให้บริการที่สุภาพเป็นมิตร และการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ชำนาญในการให้คำแนะนำการบริการต่างๆ ที่ชัดเจน

วิธีการงูใจภายนอก หมายถึง การใช้วิธีการงูใจโดยใช้การจับรางวัลชิงโชคสำหรับผู้ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ตามกำหนดเวลา การประชาสัมพันธ์/การเผยแพร่ข่าวสารอย่างกว้างขวาง การได้รับความสะดวกและรวดเร็วเมื่อมาขึ้นแบบแสดงรายการตามกำหนดเวลา สถานที่ให้บริการห่างไกล เดินทางไปใช้บริการสะดวก การมีแบบฟอร์มต่างๆ ครบถ้วน มีคำแนะนำในการกรอกที่อ่านเข้าใจง่าย การยื่นแบบผ่านไปรษณีย์ได้ทุกสาขา การมีช่องทางพิเศษให้บริการยื่นแบบฯ การมีอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยในการบริการ การมีที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อ การจัดสถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ การมีห้องน้ำสะอาดเพียงพอต่อความต้องการใช้ การมีหนังสือพิมพ์วารสารเพียงพอ การมีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ การมีที่จอดรถยนต์/รถมอเตอร์ไซค์ เพียงพอ การมีบริการน้ำดื่มและเครื่องดื่มสะอาดเพียงพอ และการมีโต๊ะ เก้าอี้ จัดวางเหมาะสม สถานที่ให้บริการห่างไกล

7. ข้อจำกัดในการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ไม่สามารถควบคุมตัวอย่างจากกลุ่มผู้ที่ตอบแบบสอบถามได้ เนื่องจากใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการ Accidental Sampling จากผู้ที่เข้ามายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 1 ในช่วงเดือน มกราคม-มีนาคม 2553

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 ทำให้ทราบถึงวิธีการงูใจให้ผู้เสียภาษีมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านต่างๆ ของการบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขของการดำเนินการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ต่อไป

8.2 ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90,ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขของการดำเนินการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ต่อไป

8.3 ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งส่งผลให้เกิดความรวดเร็วต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ในการที่จะนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการบริการและปรับปรุงเรื่องการจูงใจ ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การจูงใจให้ผู้เสียภาษีมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ได้มีเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
- 2.2 แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)
- 2.3 แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
- 2.4 แนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์ (On- Line Service)
- 2.5 แนวคิดการให้บริการแบบเครือข่าย (Network Service)
- 2.6 หลักการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- 2.7 ข้อมูลสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1
- 2.8 การวิเคราะห์ปัญหาการจูงใจบุคลากรในกรมสรรพากร
- 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

1.1 ความหมายของแรงจูงใจ

คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere” ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “To Move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักจูงนำบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (To Move a Person to a Course of Action) ดังนั้นแรงจูงใจจึงได้รับความสนใจมากในทุกๆ วงการ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548)

แรงจูงใจ (Motivation) บุคคลหนึ่งๆ มีความต้องการในสิ่งต่างๆ ได้หลายประการ ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตและเกิดขึ้นจากภาวะตั้งเครียดทางร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย ความรู้สึกไม่สบาย เป็นต้น ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการของสิ่งจำเป็นทางจิตใจที่เกิดจากภาวะตั้งเครียดทางจิตหรือความไม่สบายใจ เช่น ความ

ต้องการได้รับความเคารพนับถือหรือเป็นที่ยอมรับของสังคม เป็นต้น ความต้องการทางจิตเกิดขึ้นจากแรงจูงใจที่มีความรุนแรงมากพอที่จะกระตุ้นให้ความต้องการแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมได้

ได้มีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ต่างๆ กัน ดังต่อไปนี้

สมยศ นาวิการ (2543: 28-29) กล่าวว่า แรงจูงใจคือ พลังที่ริเริ่ม กำกับ และกำจุนพฤติกรรมและการกระทำส่วนบุคคล และเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ให้ความมุ่งหมายหรือทิศทางแก่พฤติกรรม นอกจากนี้ ได้กล่าวถึงคุณลักษณะพื้นฐานของแรงจูงใจ 3 ประการ คือ ความพยายาม ความไม่หยุดยั้ง และทิศทาง

สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2544: 153) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง องค์ประกอบที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมาย

สุเมธ เดียววิเศษ (2527: 4) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นที่ทำให้มนุษย์กระทำการหรือมีพฤติกรรมออกมา และเป็นพฤติกรรมที่ดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง แรงจูงใจเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการที่มีอยู่ และความต้องการที่มีความที่มีความเข้มมากที่สุดจะเป็นแรงจูงใจให้มนุษย์เราแสดงพฤติกรรมออกมา

เอนกกุล กรีแสง (2520: 168) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมและการควบคุมพฤติกรรมให้มนุษย์เราแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าอย่างเดียวกัน ไม่เหมือนกัน หรือทำให้มีพฤติกรรมไม่เหมือนเดิม

ถวิล เกื้อถวรงค์ (2528: 53) ให้ความเห็นว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความต้องการ แรงจูงใจ หรือแรงกระตุ้นที่อยู่ภายในตัวบุคคล แรงจูงใจจะถูกนำมุ่งหวังสู่เป้าหมาย ซึ่งอาจเป็นลักษณะของจิตสำนึกหรือจิตใต้สำนึกก็ได้

ธงชัย สันติวงษ์ (2525: 23) กล่าวว่า แรงจูงใจ เป็นสิ่งที่มีอยู่ภายในที่มีแรงผลักดัน และมีทิศทางที่ใช้กำกับพฤติกรรมของมนุษย์เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ

พวงเพชร วัชรอยู่ (2537) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งใดๆ ที่ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำขึ้น

ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2544: 254) ได้ให้ความเห็นว่า แรงจูงใจคือภาวะหรือองค์ประกอบที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาอย่างมีจุดมุ่งหมาย เพื่อไปสู่จุดหมายที่ตนเองต้องการหรือผู้ทำการชักจูงกำหนด

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความพยายามที่จะชักจูงใจให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตามต่อสิ่งจูงใจ สิ่งจูงใจอาจมีทั้งได้ภายในและภายนอกตัวบุคคลนั่นเอง แต่มูลเหตุจูงใจอันสำคัญของทุกคนคือความต้องการ

เสนาะ ดิยาว (2544: 208) กล่าวว่าไว้ว่า แรงจูงใจคือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในงานขององค์การบรรลุเป้าหมายโดยมีเงื่อนไขว่าการทุ่มเทนั้นเพื่อสนองความต้องการของคนคนนั้น การระบุว่าให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมายก็เพราะว่าแรงจูงใจเป็นเรื่องของการทำงานในองค์การ แต่อีกความหมายหนึ่งแรงจูงใจเป็นพลังกระตุ้นพฤติกรรมกำหนดทิศทางของพฤติกรรมและมีลักษณะเป็นความมุ่งมั่นอย่างไม่ลดละไปยังเป้าหมายหรือสิ่งจูงใจนั้น

Atkinson (1964) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ อิทธิพลในปัจจุบันต่อทิศทาง ความเข้มแข็ง คงทนของการกระทำ

Beach D.S. (1965: 376) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง พลังจิตที่มีอยู่ในตัวบุคคลแต่ละคน ซึ่งเป็นสิ่งเร้าหรือกระตุ้นให้บุคคลนั้นๆ กระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดออกมา พลังจิตที่เกิดขึ้นนี้เกิดจากการกระตุ้นของสิ่งเร้าต่างๆ ทั้งจากภายในร่างกายหรือภายนอกร่างกาย หรืออาจกล่าวได้ว่าแรงจูงใจคือ การกระทำที่คนเต็มใจที่จะใช้พลังงานของเขาเพื่อประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

Berelson and Steiner (อ้างถึงใน พวงเพชร วัชรอยู่, 2537) กล่าวว่า แรงจูงใจ เป็นภาวะภายในที่ให้พลัง กระตุ้น หรือเคลื่อนไหว และนำหรือเป็นช่องทางให้พฤติกรรมดำเนินสู่เป้าหมาย

Brown (1980: 112–113) กล่าวว่า แรงจูงใจ เป็นความคิดซึ่งเป็นแรงขับอยู่ภายในประกอบด้วย อารมณ์ ความปรารถนา ซึ่งเป็นเหตุให้คนแสดงพฤติกรรมออกมาที่มีปริมาณมากน้อยไม่เท่ากัน

Lowell (1980: 109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า เป็นกระบวนการที่ชักนำใ้มน้ำวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะตอบสนองบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ

Luthans (1992: 146–147) กล่าวว่า กระบวนการเบื้องต้นของการเกิดแรงจูงใจจะเกิดจากความต้องการทำให้เกิดแรงขับหรือแรงจูงใจ เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย

Mowen and Minor (1998: 160) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า แรงจูงใจหมายถึง ภาวะภายในของบุคคลได้รับการกระตุ้น เพื่อผลักดันให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมาโดยมีทิศทางเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่มุ่งหวัง (Goal-Directed Behavior) แรงจูงใจประกอบด้วย แรงขับ (Drives) ตัวกระตุ้น (Urges) ความปรารถนา (Wwishes) หรือความต้องการอยากได้ (Desires) เป็นจุดเริ่มต้นที่จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการเคลื่อนไหวภายในร่างกาย อย่างมีลำดับขั้นตอนนำไปสู่การแสดงพฤติกรรม

Hoyer and MacInnis (1997 อ้างถึงในศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2545) ได้ให้นิยามไว้ว่า แรงจูงใจคือ แรงผลักดันภายในบุคคล (Inner Force) อันก่อให้เกิดผลสะท้อนกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย ผู้บริโภคที่ได้รับแรงจูงใจ จะเกิดพลังผลักดันให้เกิดความพร้อม ความเต็มใจ ที่จะแสดงกิจกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมา

Vroom (1964) กล่าวว่า แรงจูงใจคือ กระบวนการในการเลือก ซึ่งคนหรืออินทรีย์ที่ต่ำกว่าคนใช้เลือกแบบการกระทำโดยสมัครใจ

จากคำนิยามความหมายของแรงจูงใจดังกล่าว ก็พอจะสรุปเป็นความคิดรวบยอดได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ผลักดันหรือกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ รวมถึงแรงผลักดันภายในบุคคล อันเกิดจากกลไกภายในร่างกายได้รับการกระตุ้น จนกลายเป็นเหตุจูงใจให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมา โดยมีทิศทางมุ่งไปสู่เป้าหมาย

ส่วนคำว่า การจูงใจ นั้น ราณี อธิชัยกุล (2550: 9-3) ให้ทรงสนะว่า การจูงใจหมายถึง ความต้องการหรือความเต็มใจภายในที่เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์อันจะนำไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และยังมีผู้ให้ความหมายของการจูงใจไว้หลายท่าน ดังนี้

ฉวิต ธาราโกษณ์และศรัณย์ คำวิสุท (2541: 128-129) ได้ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจไม่ใช่พฤติกรรม แต่เป็นนามธรรมอย่างหนึ่งที่สร้างขึ้นตามทฤษฎีและเพื่อช่วยให้อธิบายพฤติกรรมดังกล่าวให้กระจ่างชัดขึ้น อาจให้ความหมายการจูงใจไว้อย่างกว้างๆ ได้ว่าเป็นสภาวะภายในของอินทรีย์ที่กระตุ้นหรือผลักดันจากแหล่งที่อยู่ภายใน (Internal Source) และหรือแหล่งที่มาจากภายนอก (Goal) ดังนั้น การจูงใจจึงมีลักษณะเด่นอยู่ 3 ประการ คือ 1. ให้พลังแก่พฤติกรรม 2. กำหนดทิศทางของพฤติกรรม และ 3. พฤติกรรมที่ได้รับการจูงใจ จะเป็นพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมาย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และสมชาย หิรัญกิตติ (2530: 150) ได้ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจ หมายถึง วิธีการชักนำพฤติกรรมของบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ตามความต้องการของมนุษย์ สิ่งจูงใจจะเกิดขึ้นได้จากภายในและภายนอกตัวบุคคล

เอ็ด สารภูมิ (อ้างถึงใน สุรัตน์จิ จูตระกูล, 2550: 11) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นหรือสิ่งเร้า เพื่อช่วยให้การกระทำต่างๆ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ซึ่งเป็นภาวะการณ์กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติได้ทำงานด้วยความแข็งขัน มีความกระตือรือร้นที่จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญา ในการปฏิบัติงาน โดยมีความสำนึกในหน้าที่ ความรับผิดชอบควบคู่ไปด้วย เป็นความ

เต็มใจที่จะใช้พลังประสบความสำเร็จในเป้าหมายหรือรางวัลที่เป็นสิ่งสำคัญของการกระทำของมนุษย์ และเป็นสิ่งที่ทำให้คนไปถึงซึ่งวัตถุประสงค์ที่จะรับรางวัล

J.W. Atkinson (1964 อ้างถึงใน Steers และคณะ 1996: 8) กล่าวว่า “การจูงใจเป็นอิทธิพลร่วมสมัยในการกำหนดทิศทาง ความแข็งแกร่ง และเพียรพยายามอย่างไม่ลดละของบุคคล”

Don Hellriegel และคณะ (2001 อ้างถึงใน ราณี อธิชัยกุล, 2550: 9-5) กล่าวว่า “การจูงใจเป็นแรงผลักดันภายในตัวบุคคลที่เป็นเหตุให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงและตามเป้าหมาย”

Kathleen Iverson (2001 อ้างถึงใน ราณี อธิชัยกุล, 2550: 9-5) ให้คำนิยามว่า “การจูงใจเป็นแรงผลักดันที่ทำให้เกิดการกระทำหรือตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม”

Terence Mitchell (1982 อ้างถึงใน Kreitner and Kinicki, 2004: 258) ให้นิยามว่า “การจูงใจ เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ทำให้เกิดการกระตุ้น ทิศทาง และความสามารถในการค้นหาของการกระทำที่สมัครใจที่มีการกำกับตามเป้าหมาย”

Joseph Champoux (2000 อ้างถึงใน ราณี อธิชัยกุล, 2550: 9-5) อธิบายว่า “การจูงใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ก่อให้เกิดการกระตุ้น กำหนดทิศทาง และการคงอยู่ของการกระทำที่สอดคล้องกับเป้าหมาย”

จากความหมายของ การจูงใจ พอสรุปได้ว่า “การจูงใจ เป็นแรงผลักดันหรือกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ประเภทของการจูงใจ

ราณี อธิชัยกุล (2550: 9-6) ได้แบ่งประเภทของการจูงใจออกเป็น 2 ประเภทหลักๆ ได้แก่

1. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง รางวัลตอบแทนที่องค์กรจัดให้ เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ประโยชน์และบริการ เงินรางวัล โบนัส สภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ความมั่นคงในงาน การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น รางวัลตอบแทนเหล่านี้มักได้รับตามระดับในองค์กร

2. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง รางวัลตอบแทนทางจิตวิทยาที่เป็นความรู้สึกภายในจิตใจเมื่อสามารถทำงานได้ผลดี เช่น การได้รับการยกย่องชมเชย โอกาสแสดงความสามารถในการทำงาน ความท้าทายของงานหากสำเร็จ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับการดูแลเป็นอย่างดีในที่ทำงาน เป็นต้น การจูงใจภายในนี้จะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล

ความสำคัญของการจงใจบุคลากร

ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ และสุพิณ เกษาคุปต์ (2551: 8–40) ได้อธิบายถึงความสำคัญของการจงใจต่อองค์กรไว้ว่า การจงใจเป็นของผู้ที่เป็นผู้บริหารหรือหัวหน้าทุกคน เพราะผู้อยู่ในตำแหน่งงานเหล่านี้ต้องทำหน้าที่เป็นผู้บังคับบัญชา และเป็นผู้รับผิดชอบต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ความรู้ในเรื่องการจงใจสามารถช่วยนักบริหารได้หลายประการ กล่าวคือ ช่วยในการกำหนดนโยบายค่าตอบแทนประเภทต่างๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการที่สามารถดึงดูดใจคนที่มีความรู้ความสามารถตามที่องค์กรต้องการให้มาสมัครทำงาน และอยู่กับองค์กรตลอดไป ช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและต่อฝ่ายบริหารทำให้เขาทั้งหลายตั้งใจทำงานเพื่อให้เกิดผลผลิตตามที่องค์กรกำหนดไว้ หรืออาจทำให้มากกว่าที่องค์กรคาดหวังให้เขาทำ ช่วยให้บุคลากรขององค์กรมีขวัญ กำลังใจ ในการทำงานและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) และมีทัศนคติที่ดีต่อฝ่ายบริหาร ช่วยการเพิ่มประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรจึงมีหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสามารถจงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานอย่างกระตือรือร้นเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล พนักงานสามารถทุ่มเทความสามารถให้กับองค์กรจนบรรลุผลสำเร็จตามต้องการ

พรรณราย ทวีทรัพย์ประภา (2529: 44) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของการจงใจไว้ว่า “การจงใจนั้นเกิดจากสมมติฐานที่ว่า โดยทั่วไปแล้วมนุษย์มิได้ทำงานเต็มที่ตามความสามารถด้านต่างๆ ที่เขามีอยู่เสมอ การที่มนุษย์จะทำงานได้เต็มความสามารถของเขาหรือไม่นั้น มักจะขึ้นอยู่กับว่าเขาจะเต็มใจทำแค่ไหน ถ้าสิ่งที่จูงใจตรงกับความพอใจของเขา สิ่งจูงใจนั้นก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้เขาเอาใจใส่งานที่ทำมากขึ้น และการจงใจที่ต้องเหมาะสมจะเป็นเครื่องดึงดูดความรู้สึกรู้สึกและจิตใจของมนุษย์ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรของเขามากขึ้น จึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาเหตุและผลของพฤติกรรมตลอดจนองค์ประกอบต่างๆ ที่จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมทางใดทางหนึ่งของมนุษย์ด้วย เมื่อมนุษย์มีความไม่พอใจบางอย่าง เขาก็อาจแสดงพฤติกรรมบางอย่างออกมา แต่ถ้ามุขยมีความพอใจในองค์กรของตนแล้ว เขาก็อาจจะทุ่มเทพลังความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้แก่องค์กรของเขามากขึ้น ระดมกำลังผลิตอันจะเป็นผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และสร้างสรรค์งานที่นอกเหนือไปจากการปฏิบัติงานตามปกติด้วย”

ซึ่งสอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2529: 111) ที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของการจงใจในส่วนที่เกี่ยวกับจิตวิทยาอุตสาหกรรมไว้ว่า “โดยทั่วไปแล้วบุคคลมิได้ปฏิบัติงานเต็มที่ตามความสามารถ บุคคลต้องการแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานตามที่เขาต้องการ โดยเฉพาะ

แรงจูงใจที่เหมาะสมจะทำให้เขาได้เอาใจใส่งานมากขึ้น หากองค์กรต้องการให้บุคคลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะต้องเข้าใจในความต้องการของบุคคล และต้องสามารถหาสิ่งจูงใจให้บุคคลปฏิบัติขณะเดียวกันหากความต้องการของบุคคลมีจุดหมายเดียวกันกับจุดหมายขององค์กรก็จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้”

สมยศ นาวิการ (2533) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการจูงใจไว้ว่า ผู้บริหารควรปฏิบัติต่อคนงานในฐานะสิ่งที่มีชีวิตจิตใจ คอยดูแลสวัสดิการ เพิ่มสิ่งจูงใจ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และส่งเสริมขวัญและกำลังใจให้คืออยู่เสมอ ซึ่งเป็นปัจจัยอันสำคัญที่จะสร้างความพอใจให้กับพนักงาน และสร้างความสำเร็จทั้งในความต้องการของพนักงานเองและบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย

James (อ้างถึงใน อรุณ รักธรรม, 2522: 420) ได้ศึกษาและชี้ให้เห็นว่า การจูงใจนั้นเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงาน โดยเขาได้พบว่าตามปกติพนักงานจะทำงาน โดยใช้ความสามารถร้อยละ 20-30 แต่ถ้าหากพนักงานได้รับการจูงใจ พวกเขาจะใช้ความสามารถประมาณร้อยละ 80-90

การจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ตามปกติเรามีความสามารถในการทำสิ่งต่างๆ ได้หลายอย่างมีพฤติกรรมแตกต่างกัน แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้น สิ่งที่จะผลักดันเอาความสามารถของคนออกมาได้ คือ แรงจูงใจ ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า การจูงใจเป็นการสร้างพลังความสามารถออกมาเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานที่สำคัญมีดังนี้ คือ

1. ความสำคัญต่องานขององค์กร บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานย่อมทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพที่ดี สามารถสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่องค์กรและแก่ตัวพนักงาน

2. ความสำคัญต่อตัวผู้ปฏิบัติงานโดยตรง กล่าวคือ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดขวัญกำลังใจและเกิดสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงานเป็นพลังกระตุ้นให้บุคคลทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้ผลงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย กิตติมา ปรีดีคิลก (2529: 174) ได้ระบุถึงประโยชน์ของแรงจูงใจไว้ดังนี้

1. คนงานมีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานที่ทำอยู่
2. เกิดความร่วมมือในการทำงานให้แก่หน่วยงานอย่างเต็มที่
3. รู้จักหน้าที่และช่วยเหลือกันทำงาน

4. มีความสนใจในการสร้างสรรค์มุ่งทำงานอย่างเต็มที่
5. สนใจและพอใจที่จะทำงานนั้น

1.2 ทฤษฎีการจูงใจ

ราณี อิติชัยกุล (2550: 9–12) ได้แบ่งกลุ่มทฤษฎีศึกษาเรื่องการจูงใจออกได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มทฤษฎีศึกษาความต้องการศึกษาหรือความพึงพอใจ (Need/Content Theories of Motivation)
2. กลุ่มทฤษฎีศึกษากระบวนการจูงใจ (Process Theories of Motivation)
3. กลุ่มทฤษฎีศึกษาการเสริมแรงจูงใจ (Reinforcement Theories of Motivation)

กลุ่มทฤษฎีศึกษาความต้องการหรือความพึงพอใจ

กลุ่มทฤษฎีนี้จัดได้ว่าเป็นการศึกษาที่มาของการจูงใจในยุคเริ่มต้น ตั้งแต่ช่วง ค.ศ. 1940 เป็นต้นมา กลุ่มทฤษฎีนี้ศึกษาความต้องการหรือความพึงพอใจของมนุษย์ให้ความสำคัญต่อความต้องการของมนุษย์จะผลักดันให้มนุษย์แสดงพฤติกรรม ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือเมื่อเขาเกิดความพึงพอใจและกลุ่มทฤษฎีนี้ยังให้ความสำคัญต่อความแตกต่างและเอกลักษณ์ของบุคคล กล่าวคือ บุคคลที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน เช่น ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติ อาจานรับต่อสภาพการทำงานที่แตกต่างกัน

ทฤษฎีที่สนับสนุนแนวทางการศึกษาความต้องการของมนุษย์ ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ Maslow ทฤษฎีความต้องการ ERG ของ Alderfer และทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. **ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์** (Hierarchy of Needs Theory) ของ Abraham Maslow มีสมมติฐาน ดังนี้

- 1) มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียู่ตลอดเวลาและไม่สิ้นสุด
- 2) ความต้องการของมนุษย์สามารถเรียงลำดับตามความสำคัญตั้งแต่ระดับต่ำสุด คือ ความต้องการพื้นฐาน สูงขึ้นไปจะระดับสูงสุด
- 3) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป มนุษย์มีความต้องการในระดับสูงขึ้น ซึ่งจะกลายเป็นสิ่งจูงใจแทน
- 4) ความต้องการของมนุษย์จะสลับซับซ้อน มนุษย์มีความต้องการหลายอย่างพร้อมกันได้ ความต้องการอย่างหนึ่งอาจยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นได้

ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ ประกอบด้วยความต้องการ 5 ประเภท ดังนี้

- 1) ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย อากาศ การพักผ่อน เป็นต้น
- 2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety And Security Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยจากอันตราย เช่น ความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สิน
- 3) ความต้องการทางสังคม (Social Or Belongingness Needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม หรือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งความต้องการมิตรภาพและความรัก และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือที่ทำงาน
- 4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ประกอบด้วย ความต้องการที่ตอบสนองความรู้สึกในคุณค่าของตนเอง ความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ และความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญมีชื่อเสียงเกียรติยศ โดยการสร้างผลสำเร็จของงานให้เกิดคุณค่าและชื่อเสียง
- 5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) ได้แก่ ความต้องการใช้ความพยายาม ทักษะ และศักยภาพสูงสุดที่มีอยู่ในตนเองให้เกิดผลสำเร็จตามที่นึกคิดหรือเป็นดั่งที่คาดหวัง

การศึกษาของ Maslow ได้แยกความต้องการออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

- 1) ความต้องการที่ขาดไม่ได้ (Deficiency Needs) บุคคลจะมีสุขภาพดีและมีความมั่นคงจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการที่ขาดไม่ได้ในการดำรงชีวิต คือ ความต้องการทางกาย ความมั่นคง และความรัก
- 2) ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (RelatendnOess Need) ได้แก่ ความต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ครอบครัว กลุ่มเพื่อน กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มวิชาชีพ เป็นต้น บุคคลจะตอบสนองความสัมพันธ์กับผู้อื่นด้วยการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้สึกกับผู้อื่น รวมทั้งการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นด้วย
- 3) ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth needs) ได้แก่ ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จหรือผลงานที่มีประสิทธิภาพให้ผู้อื่นยอมรับและยกย่องนับถือ

2. ทฤษฎี ERG ของ Alderfer มีประเด็นที่แตกต่างจากทฤษฎีของ Maslow ดังนี้

1) มนุษย์อาจมีความต้องการไม่เป็นลำดับขั้นและมีความต้องการมากกว่า 1 ประเภท ในช่วงเวลาเดียวกัน

2) Alderfer เสนอแนะหลักการที่เรียกว่า “หลักการความกดดันและการถดถอย” (Frustration Regression Principle) หมายถึง การที่มนุษย์ประสบความยากลำบากในความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการระดับสูงขึ้นไป จึงเกิดความกดดันอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งเกิดความท้อถอยและต้องหยุดความต้องการนั้นๆ และถอยหลังกลับมาอยู่ในความต้องการระดับต่ำกว่า

3. ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Frederick Herzberg ซึ่งได้แบ่งประเภทปัจจัยต่างๆ ออกเป็นสองพวก คือ

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) คือ ปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับงานและองค์กร และเป็นตัวสร้างความพึงพอใจในงาน ได้แก่ การประสบความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับยกย่อง ลักษณะของงานที่น่าสนใจ เป็นงานที่แสดงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติ มีความก้าวหน้าและได้พัฒนาตนเอง องค์กรใดที่สามารถตอบสนองความต้องการเหล่านี้ได้ ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจและนำไปสู่การทำงานอย่างทุ่มเทให้กับองค์กร และช่วยให้เกิดการเพิ่มผลผลิต

2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) คือ ปัจจัยที่เป็นเสมือนภูมิคุ้มกันโรคให้องค์กร สามารถดำเนินไปได้ด้วยดี โดยไม่ต้องเสี่ยงต่อการร้องทุกข์จากพนักงาน ซึ่งได้แก่นโยบายและระบบการบริหารที่ดี การควบคุมงานที่เหมาะสม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร ค่าจ้าง เงินเดือนที่เหมาะสม มีสถานภาพทางสังคมที่ดี และมีความมั่นคงในงาน ซึ่งองค์กรใดที่มีปัจจัยเหล่านี้ในทางบวก ก็จะป้องกันมิให้พนักงานไม่พึงพอใจ ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น

กลุ่มทฤษฎีศึกษาระบวนการจูงใจ

กลุ่มทฤษฎีศึกษาระบวนการจูงใจ ให้ความสำคัญต่อกระบวนการทางความคิด โดยเชื่อว่ามนุษย์ใช้ความคิดอย่างมีเหตุผล ซึ่งจะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรม ดังนั้น หากผู้บริหารสามารถจูงใจทางความคิดของบุคลากรได้ก็จะสามารถทำให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่ต้องการได้

ทฤษฎีที่สนับสนุนการศึกษาระบวนการของการจูงใจ ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ทฤษฎีความเสมอภาคของ Adams และทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายของ Locke

1. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy) ของ Victor Vroom โดยมีความเชื่อว่า บุคคลจะแสดงพฤติกรรมใดๆ ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลนั้นว่าพฤติกรรมหรือการกระทำนั้นจะนำมาซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลตอบแทนที่ต้องการและความน่าสนใจของผลลัพธ์นั้น แรงจูงใจจึง

เกิดจากผลได้ที่บุคคลคาดหวังจะเกิดขึ้นจากการกระทำของตน Vroom เสนอแนะว่าผู้บริหารจะสามารถจูงใจบุคลากรได้ต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหรือปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1) ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าความพยายามหรือความขยันจะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ปรารถนา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความคาดหวัง ได้แก่ การนับถือตนเอง ความสามารถของตนเองในการทำให้เกิดผลที่ต้องการ ความสำเร็จในอดีต ความช่วยเหลือจากหัวหน้างานและผู้ได้บังคับบัญชา ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการทำงานให้สำเร็จ และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน

2) ความเป็นสื่อหน้า (Instrumentality) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จจะนำมาซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลตอบแทนที่ต้องการ

3) ความมีคุณค่า (Valence) หมายถึง ความดึงดูดของคุณค่าของรางวัลตอบแทนและผลลัพธ์ของงานที่ได้รับที่บุคคลอาจพิจารณาว่าชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจในรางวัลตอบแทน ความชอบนี้ไม่ได้มีสาเหตุมาจากปัจจัยภายนอก แต่มีสาเหตุปัจจัยภายในตัวบุคคลหรือค่านิยมและความรู้สึกชอบของแต่ละบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน

2. ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ของ Stacy Adams ศึกษากระบวนการสังคม โดยมีสมมติฐานว่าบุคลากรทุกคนในองค์การย่อมต้องการที่จะได้รับความเป็นธรรม ทฤษฎีความเสมอภาคมีความเชื่อว่า เมื่อบุคลากรรับรู้ว่าคุณค่าที่ได้รับผลตอบแทนอย่างเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น บุคลากรนั้นจะพยายามจำกัดความไม่สบายใจและพยายามสร้างความเสมอภาคให้เกิดขึ้น โดยการแสดงพฤติกรรมต่างๆ

3. ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายเพื่อการจูงใจ (Goal-Setting Theory of Motivation) ของ Edwin A. Locke และ Gray P. Latham ให้ความสำคัญต่อการกำหนดเป้าหมายของงาน (Task Goals) ซึ่งหมายถึง เป้าหมายของการปฏิบัติงานสำหรับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่ใช้เป็นแนวทางและติดตามควบคุมพฤติกรรมของบุคลากร เป้าหมาย เป็นปัจจัยจูงใจ Motivator) เนื่องจากเป้าหมายจะเป็นตัวเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่เป็นจริงกับผลงานตามเป้าหมาย หากบุคลากรพบว่าผลงานของตนต่ำกว่าเป้าหมาย บุคลากรจะไม่พอใจและจะพยายามทำผลงานให้ดีขึ้น

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายมีแนวคิดพื้นฐาน ดังนี้

1) เป้าหมายของงานสามารถเป็นปัจจัยจูงใจได้ หากผู้บริหารสามารถกำหนดเป้าหมายที่เหมาะสม และสามารถบริหารตามเป้าหมายได้

2) เป้าหมายเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและทิศทางในการทำงานให้แก่บุคลากร

3) เป้าหมายช่วยให้ความคาดหวังในการปฏิบัติงานมีความชัดเจนขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้บริหารและบุคลากร ระหว่างบุคลากรด้วยกันเอง หรือแม้แต่นักวิชาการระหว่างหน่วยงาน

4) เป้าหมายช่วยสร้างกรอบของงานเพื่อให้ผู้บริหารแสดงผลสะท้อนของงานได้สะดวกยิ่งขึ้น

5) การกำหนดเป้าหมายช่วยพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน

กลุ่มทฤษฎีศึกษาการเสริมแรงใจ

กลุ่มทฤษฎีศึกษาการเสริมแรงใจ เป็นแนวคิดที่ตรงกันข้ามกับกลุ่มทฤษฎีทั้ง 2 กลุ่ม ข้างต้น เนื่องจากกลุ่มทฤษฎีศึกษาการเสริมแรงใจพยายามอธิบายว่ามนุษย์จะแสดงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก หรือสภาพแวดล้อมภายนอกจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ นักทฤษฎีกลุ่มนี้ศึกษาอยู่ในช่วง ค.ศ.1960

ทฤษฎีสนับสนุนการศึกษาการเสริมแรงใจ ได้แก่ ทฤษฎีการเสริมแรงของ Skinner และทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Bandura

1. **ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)** ของ Skinner มีแนวคิดพื้นฐานที่ว่า

1) ถ้าในอดีตบุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นแล้วได้รับผลเป็นที่น่าพอใจและได้รับการเสริมแรง มีพฤติกรรมนั้นมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นอีก และในทางตรงกันข้าม พฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลที่กระทำลงไปแล้วได้รับการลงโทษ พฤติกรรมนั้นมีแนวโน้มจะหายไปในที่สุด

2) บุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่พบว่าจะทำให้ได้รับรางวัลตอบแทนมากที่สุด

3) การควบคุมรางวัลตอบแทนจะช่วยกำหนดค่าที่ของพฤติกรรมได้

ทฤษฎีการเสริมแรงพัฒนามาจากแนวคิดของ “เงื่อนไขเชิงการปฏิบัติการ” (Operant Conditioning) หรือการควบคุมพฤติกรรม (Behavior control) ซึ่งหมายถึงการปฏิบัติงานตามเงื่อนไขหรือการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดผลที่ต้องการ ทฤษฎีการเสริมแรงจะเน้นผลของการปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง โดยใช้วิธีการควบคุมพฤติกรรม 4 วิธี คือ วิธีการเสริมแรงทางบวก การเสริมแรงทางลบ การลงโทษ และการระงับ สำหรับวิธีการเสริมแรงทางบวก และการเสริมแรงทางลบจะช่วยเพิ่มความถี่ของพฤติกรรมที่ต้องการ แต่วิธีการลงโทษและการระงับเป็นการลดความถี่ของพฤติกรรมที่ไม่ต้องการ

2. ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ของ Albert Bandura ได้แย้งว่าการเสริมแรงไม่สามารถอธิบายได้อย่างสมบูรณ์ หากละเอียดเรื่องของกระบวนการทางความคิดของบุคคล บุคคลจะแสดงพฤติกรรมได้ต้องประกอบด้วยทั้งกระบวนการทางความคิดภายใน และสภาพแวดล้อมของสังคมภายนอก ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมนำเสนอว่ากระบวนการทางความคิด มีความสำคัญในการอธิบายพฤติกรรมมนุษย์ ซึ่งมนุษย์มีความสามารถที่จะเรียนรู้ ดังนี้

1) การใช้สัญลักษณ์ (Symbolizing) หมายถึง ความสามารถของมนุษย์ในการใช้สัญลักษณ์ในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม

2) การคิดล่วงหน้า (Forethought) หมายถึง ความสามารถของมนุษย์ในการวางแผนการกระทำล่วงหน้า การคาดหวังของผลจากการกระทำหรือพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้น และกำหนดเป้าหมายการกระทำที่จะต้องดำเนินการได้

3) การสังเกต (Observational) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ และ/หรือประเมินผลที่อาจเกิดขึ้นจากการสังเกตผู้อื่น

4) การควบคุมตนเอง หรือการดูแลตนเอง (Self-Regulation) หมายถึง ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมตนเอง โดยการกำหนดมาตรฐานและผลของการกระทำ ทั้งในรูปแบบของรางวัลตอบแทนหรือการลงโทษ

5) การสะท้อนตนเอง (Self-Reflection) หมายถึง ความสามารถของมนุษย์ในการรับรู้ตนเอง ซึ่งทำให้บุคคลสามารถคิดและวิเคราะห์ประสบการณ์และกระบวนการทางความคิดของตนเอง ทำให้เกิดความรู้เกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อม โดยสะท้อนจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน

หลักพื้นฐานของแรงจูงใจ (Fundamental of motivation)

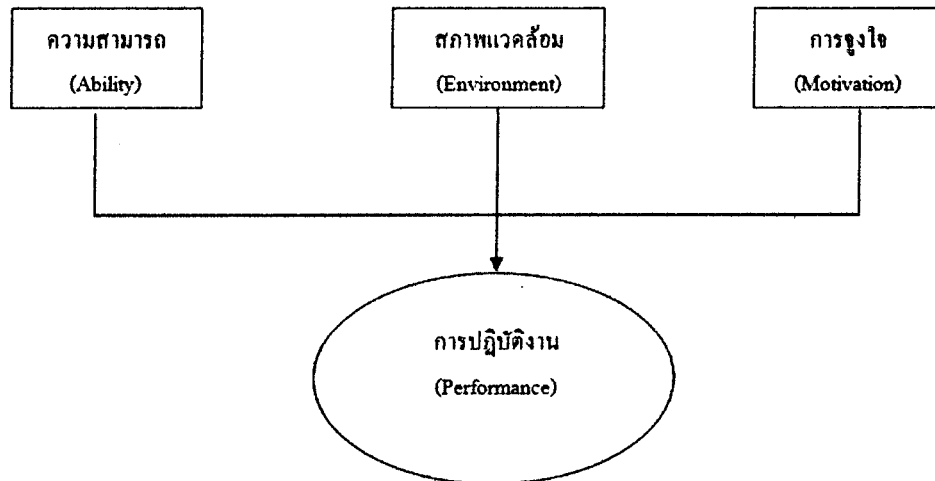
Schermerhorn, Hut and Osborn, 2000: 1-7 (อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2545: 305) ได้กล่าวถึงพื้นฐานของแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

แรงจูงใจซึ่งเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่มควบคุม รักษาพฤติกรรม และการกระทำ หรือเป็นสภาพภายใน ซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้ (Certo, 2000: 555 อ้างถึงในศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2545: 305) มนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกาย (น้ำ อากาศ อาหาร การพักผ่อน และที่อยู่อาศัย) และมีความต้องการอื่นๆ ด้วย เช่นการยกย่อง สถานะ ความรัก ความผูกพันกับบุคคลอื่น และความรู้สึกที่ดี การให้ การประสบความสำเร็จ และแตกต่างกันในแต่ละบุคคลด้วย อาจกล่าวได้ว่า

ผู้บริหารจะใช้แรงจูงใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่างๆ ด้วยความพึงพอใจ ในทางกลับกัน ผู้ได้บังคับบัญชาก็อาจใช้วิธีเดียวกันกับผู้บริหารด้วยแรงจูงใจผู้บริหารให้เกิดความพึงพอใจแก่คน

สิ่งจูงใจ (Motivation) เป็นปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น เช่น ทำให้เกิดความรับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น มีโอกาสสำหรับการเจริญเติบโตและการยอมรับของบุคคลตลอดจนความรู้สึกต้องการความสำเร็จ (Bateman and Snell, 1999: 1-4 อ้างถึงในศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2545: 306) หรือเป็นปัจจัยที่สามารถสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) หรืออิทธิพล (Forces) ในแนวคิดของฝ่ายจัดการจะต้องศึกษาถึงความพอใจของบุคคล และพยายามสร้างความพึงพอใจให้สูงแต่มีระดับแรงจูงใจที่ต่ำเพื่อเป็นการประหยัดต้นทุน ซึ่งทั้งสองอย่างจะมีลักษณะตรงข้ามกัน สิ่งที่ต้องระมัดระวังคือ บุคคลมักจะรู้สึกว่ารางวัลที่ได้รับจากตำแหน่งหน้าที่ น้อยกว่าความต้องการ

หลักพื้นฐานของแรงจูงใจ (Fundamental of Motivation) การศึกษาถึงอิทธิพลซึ่งกำหนดการปฏิบัติงานของพนักงานไม่ใช่สิ่งง่าย การที่พนักงานมีความกระตือรือร้นและมีการปฏิบัติงานที่สามารถทำให้บรรลุความสำเร็จอย่างสม่ำเสมอ การที่พนักงานมีการปฏิบัติงานในระดับต่ำ พนักงานเสียกำลังใจและเริ่มขาดงาน เหล่านี้เป็นสาเหตุมาจากแรงจูงใจ ซึ่งการปฏิบัติงานขึ้นกับปัจจัย 3 ประการคือ 1) ความสามารถ 2) สภาพแวดล้อม และ 3) แรงจูงใจ

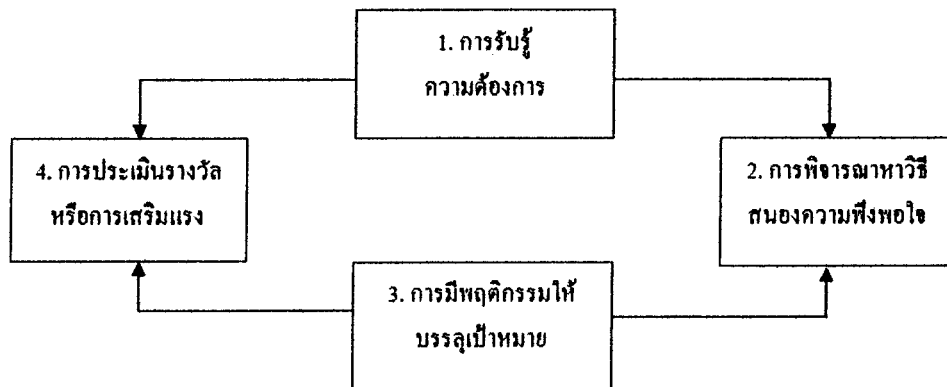


ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2545: 307

ภาพที่ 2.1 ส่วนประกอบของการปฏิบัติงาน (Component's of Performance)

กระบวนการของการจูงใจ (motivation process) กระบวนการของการจูงใจเริ่มต้นด้วย

1. มีความต้องการ (needs) เกิดขึ้น ซึ่งเป็นการรับรู้ของบุคคลที่ไม่สมหวัง
2. บุคคลจะพิจารณาหาวิธีที่สนองความพึงพอใจเกี่ยวกับความต้องการงานที่ทำ ภาย ค่าตอบแทนสูง และการยอมรับจากกลุ่มงาน
3. ความต้องการเหล่านี้ไปสู่กระบวนการการตัดสินใจของพนักงานให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจและตามด้วยการมีพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมาย
4. สามารถกระตุ้น โดยการ ให้รางวัล
 - รางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) เป็นรางวัลที่เกิดจากประสบการณ์ภายใน ซึ่งเป็นผลจากพฤติกรรมของบุคคล เช่น ความต้องการความสำเร็จ
 - รางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) เป็นรางวัลซึ่งจัดหาโดยบุคคลอื่นเป็นผลลัพธ์จากพฤติกรรมเฉพาะอย่าง กรณีนี้รางวัลภายนอกอาจจะเป็นเงินเพื่อจูงใจให้พนักงานทำงานก็ได้



ที่มา: สิริวรรณ เสรวีรัตน์ และคณะ 2545: 307

ภาพที่ 2.2 โมเดลพื้นฐานของการจูงใจ (Basic Model Motivation)

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)

Abraham Maslow (1960 อ้างถึงใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548) นักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียงชาวสหรัฐอเมริกา กล่าวถึง ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการว่า “ความต้องการของบุคคลนั้นจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ” ไม่มีที่สิ้นสุด กล่าวคือ เมื่อความต้องการลำดับที่หนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะเกิดความ ต้องการใหม่ขึ้น เรียงลำดับขั้นต่ำขึ้นเรื่อยๆ ไปจนสูงสุด” แบ่งออกเป็น

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำอากาศหายใจ เพศ เป็นต้น ความต้องการดังกล่าวถือเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของร่างกายเพื่อดำรงชีวิต
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safely Need) หลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการต่อมาคือความต้องการปลอดภัยซึ่งได้แก่ความปลอดภัยทั้งทางร่างกายและอารมณ์เช่น ความต้องการจะได้บ้านพักอาศัยหรือเสื้อผ้าอย่างเพียงพอ ความต้องปราศจากความกังวลในเรื่องความมั่นคงทางการเงินและการเงิน เป็นต้น
3. ความต้องการทางสังคม (Social Need) หลังจากที่ความต้องการทั้งสองขั้นได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการต่อมาคือ ความต้องการเป็นเจ้าของ หรือความต้องการทางสังคมซึ่งได้แก่ ความต้องการความรักและความต้องการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Need) เป็นความต้องการขั้นสูง ความต้องการดังกล่าวแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านหนึ่งเป็นความต้องการเกี่ยวกับภาพพจน์ที่ดีของตนเองและการยอมรับตนเอง ส่วนอีกด้านหนึ่งเป็นความต้องการเกี่ยวกับการได้รับการยกย่องและนับถือจากคนอื่น
5. ความต้องการที่จะ ได้รับความสำเร็จในความนึกคิดด้วยตนเอง (Self-Actualization Need) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถของแต่ละคนที่จะพัฒนาตัวเองให้เจริญก้าวหน้าถึงที่สุด



ที่มา: สมพงษ์ เกษมสิน, 2527

ภาพที่ 2.3 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)

สรุป จากทฤษฎีของ Maslow นี้แสดงให้เห็นว่าลำดับชั้นความต้องการของบุคคลนั้นเป็นเรื่องสำคัญ การจูงใจพนักงานจะประสบความสำเร็จได้ ถ้าสามารถสนองความต้องการของพนักงานเหล่านั้นได้ ในทางกลับกัน การจูงใจอาจไม่ประสบความสำเร็จ ถ้าไม่สามารถสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคคลนั้นได้ หรือการสนองความต้องการข้ามลำดับชั้นไป เช่น การสนองความต้องการอาจเป็นการเปล่าประโยชน์ที่จะสนับสนุนให้พนักงานก้าวหน้าเฉพาะตำแหน่งงานในขณะที่เขายังคงต้องการผลตอบแทนในรูปของเงินมากกว่านี้ เพื่อสนองความต้องการพื้นฐานของตนเองเท่านั้น

ทฤษฎีแรงงูใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg)

Frederick Herzberg ได้พัฒนาทฤษฎี 2 ปัจจัยในการงูใจเพื่อที่จะสร้างแนวทางในการงูใจที่คั้งนี้

1. ปัจจัยปกป้อง (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจ และหมดความสนใจในงานเมื่อพวกเขาพบอุปสรรค เป็นสภาพแวดล้อมภายนอก หรือปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความไม่พอใจในงานของพนักงาน ซึ่งจะประกอบด้วยปัจจัยคั้งนี้

- 1.1. นโยบายของบริษัทและขั้นตอนต่างๆ ในการบริหาร
- 1.2. การบังคับบัญชา ควบคุมดูแลงาน
- 1.3. เงินเดือน
- 1.4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ
- 1.5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ
- 1.6. ชีวิตส่วนตัวของพนักงาน (ซึ่งได้รับผลกระทบจากงาน)
- 1.7. สถานภาพ
- 1.8. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยงูใจ (Motivation) เป็นปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของเนื้อหาและลักษณะงาน (Job Content) ช่วยเสริมให้เกิดแรงงูใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานรู้สึกดี พพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดี ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- 2.1. ผลสำเร็จในการทำงาน (Achievement)
- 2.2. การยอมรับในผลงานสำเร็จนั้น (Recognition)
- 2.3. การทำงานด้วยตนเองอย่างอิสระ (Work Itself)
- 2.4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 2.5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Growth or Advancement)

สรุปจากทฤษฎีแรงงูใจของ Herzberg มีปัจจัย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยปกป้อง ซึ่งเป็นปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และปัจจัยงูใจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้น

เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer, 1980 อ้างถึงในวิโรจน์ สารรัตนะ, 2546) ได้เสนอทฤษฎีที่มีลักษณะขยายทฤษฎีของมาสโลว์ และเฮร์ซเบิร์ก โดยยึดการศึกษาในเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการจัดกลุ่มต่างๆ ของความต้องการซึ่งมีความแตกต่างกันเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำไปจนถึงระดับสูงคั้งนี้

1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ (Existence Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่รอด ดังนั้นจึงเป็นความต้องการในการเป็นอยู่ที่ดีทางกายภาพ
2. ความต้องการในสัมพันธภาพ (Relatedness Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสัมพันธภาพอื่นๆ ในสังคม
3. ความต้องการที่จะเจริญเติบโต (Growth Need) ซึ่งเป็นความต้องการภายในของบุคคลอันทำให้เขามีการพัฒนาตนเอง

ทฤษฎีแรงจูงใจของ B.F. Skinner

ทฤษฎีแรงจูงใจของ B.F. Skinner อ้างถึงทฤษฎีหัวผักกาด (Carrots) และทฤษฎีไม้เรียว (Stick) ซึ่งอุปมาอุปมัยเปรียบเทียบการให้รางวัล (Rewards) และการลงโทษ (Penalties) เพื่อที่จะชักนำให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการ ซึ่งมาจากนิทานที่ว่า ถ้าจะให้ลาวิ่งไปข้างหน้าจะต้องใช้แครอทหลอกล่อทางด้านหน้าของลา และตามด้วยการใช้ไม้เรียวข้างหลัง ทฤษฎีแรงจูงใจโดยการให้รางวัลและการลงโทษยังคงเป็นทฤษฎีที่ใช้ในการจูงใจอย่างมาก ซึ่งทฤษฎีนี้ถูกนำไปใช้ในหลายศตวรรษจนถึงปัจจุบัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การให้รางวัลหรือหัวผักกาด (Rewards or Carrots) เป็นผลตอบแทนในทางบวกหรือเป็นที่พอใจจากการปฏิบัติงานของบุคคล (Schermerhorn, 1999: G-8 อ้างถึงใน ศิริวรรณ และคณะ, 2545: 306) หรือเป็นการจูงใจด้วยเงินในรูปแบบของการจ่ายเงินค่าตอบแทน โบนัส แม้ว่าเงินไม่ใช่สิ่งจูงใจประการเดียวแต่ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญ นอกจากการให้รางวัลในรูปแบบของตัวเงินแล้ว อาจใช้วิธีการเพิ่มค่าจ้าง และเลื่อนตำแหน่ง การใช้ระบบคุณธรรม และการให้โบนัสสำหรับผู้บริหาร ซึ่งอาจไม่ได้พิจารณาจากเกณฑ์การปฏิบัติงานของผู้บริหารแต่ละคน
2. การลงโทษหรือไม้เรียว (Penalties or Stick) เป็นความจูงใจที่อยู่ในรูปความกลัว เช่น กลัวตกงาน กลัวการขายรายได้ กลัวการลดโบนัส การลดตำแหน่ง และการลงโทษอื่นๆ ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญเช่นกัน

ทฤษฎีความคาดหวังของวี รูม (Vroom)

ทฤษฎีของ Vroom (1964 อ้างถึงใน Hodgetts, 1992: 56-60) อธิบายว่าแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นเกิดจากปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ความคาดหวัง (Expectancy) คือ ความน่าจะเป็นที่การกระทำอย่างหนึ่งจะมีโอกาสที่จะทำให้เกิดผลลัพธ์ในระดับแรกตามที่ได้คาดหวังไว้
2. คุณค่าหรือความสำคัญของผลลัพธ์ (Valence) เป็นความรู้สึกที่มีต่อผลลัพธ์ในระดับที่สอง ซึ่งจะมีในระดับใดนั้นขึ้นอยู่กับความปรารถนาของคนๆ นั้น

3. ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่สอง (Instrumentality) นั่นคือ แรงจูงใจของบุคคล จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับหรือสมควรได้รับ เมื่อได้กระทำการนั้นสำเร็จลงแล้ว และถ้าผลลัพธ์ในระดับที่สองเป็นไปตามที่ต้องการ ก็ยังจะทำให้เกิดแรงจูงใจยิ่งขึ้นไปอีก

โดย Vroom ได้สรุปเป็นสูตรดังนี้ คือ Motivation X Expectancy

ทฤษฎีความคาดหวังจึงน่าจะเป็นแนวคิดพื้นฐานที่เชื่อมโยงไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานในระดับมาตรฐานที่สูงขึ้นได้ เนื่องจากการที่บุคคลคาดหวังที่จะให้ตนเองประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานจะมีความตั้งใจ หุ่เม ให้กับการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เมื่อประสบความสำเร็จในระดับหนึ่งแล้ว และ และตนเองก็ได้รับผลตามความปรารถนาต่อมาเขาก็จะใช้ความพยายามต่อไป เพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จในขั้นที่สองได้ เช่น พนักงานปฏิบัติงานได้ผลดีเยี่ยมมาตลอด ทำให้ได้รับรางวัลพนักงานดีเด่น และคาดหวังว่าในอนาคตตนเองน่าจะได้การเลื่อนตำแหน่ง จะต้องพยายามรักษาระดับผลการปฏิบัติงานที่ดีอยู่แล้วไว้ และพยายามให้ดีขึ้นอีกเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเห็นว่าตนเองเป็นผู้มีศักยภาพ และมีการพัฒนาตนได้อย่างรวดเร็ว สมควรได้รับการเลื่อนตำแหน่งในเร็วที่สุด ซึ่งจะเห็นได้ว่าความคาดหวังเป็นแรงจูงใจที่จะกระตุ้นให้มีการปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จ

สรุปจากทฤษฎีสามคาดหวังของ Vroom จะเป็นเรื่องของบุคคลคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน เมื่อตนเองได้รับผลตอบแทนที่ตนเองตั้งไว้ เขาเหล่านั้นก็จะพยายามพัฒนาตนเองขึ้น ความคาดหวังจึงเป็นแรงกระตุ้นให้การปฏิบัติงานสัมฤทธิ์ผลในที่สุด

Lyman W. Porter และ E Lawler

Lyman W. Porter และ E Lawler อ้างถึงใน พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2545: 82) ได้ศึกษาการจูงใจโดยได้ขยายทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ในเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจ

Porter และ Lawler เห็นว่า ผลการปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดผลลัพธ์หรือรางวัลรางวัลเหล่านี้ประกอบด้วย รางวัลภายนอก (Extrinsic Reward) ซึ่งได้แก่ รายได้และการเลื่อนตำแหน่ง ส่วนรางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) ซึ่งได้การยอมรับตนเองและความรู้สึกถึงความสำเร็จ ซึ่งแต่ละคนจะประเมินผลถึงความเสมอภาคหรือความยุติธรรมของรางวัลกับความพยายามที่ได้ใช้ไปรวมทั้งความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หากรู้สึกว่าร่วลที่ได้รับมีความยุติธรรมบุคคลนั้นก็มีความพึงพอใจในงาน

ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของ McGregor

Douglas McGregor, 1960 อ้างถึงใน พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2545: 75) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เรียกว่า ทฤษฎี X ทฤษฎี Y

ทฤษฎี X ตั้งอยู่บนสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ดังนี้

1. มนุษย์โดยทั่วไปไม่ชอบการทำงาน และจะพยายามหลีกเลี่ยงงานให้มากที่สุด
2. เนื่องจากมนุษย์ไม่ชอบงานดังกล่าว มนุษย์ส่วนใหญ่จึงต้องถูกบังคับขู่เข็ญด้วยการลงโทษ เพื่อให้เขามีความพยายามทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ
3. โดยธรรมชาติของมนุษย์ชอบที่จะได้รับคำสั่งต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบและไม่ค่อยมีความทะเยอทะยาน แต่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยเหนืออื่นใด

ทฤษฎี Y มีสมมติฐานดังนี้

1. การใช้ความพยายามทั้งร่างกายและจิตใจในการทำงาน ไม่ใช่เป็นสิ่งยุ่งยากลำบากอะไรเลย แท้ที่จริงแล้วการทำงานเหมือนกับการเล่นหรือการพักผ่อน
2. การควบคุมจากภายนอกและการขู่เข็ญว่าจะลงโทษ ไม่ใช่วิธีการที่จะทำให้คนปฏิบัติงานไปตามเป้าหมายที่วางไว้
3. การสร้างความผูกพันกับองค์การ เป็นผลมาจากการให้รางวัล ตามความสำเร็จของผลงาน เช่น การได้ทำงานที่ตนชอบ และการได้ทำงานจนสำเร็จด้วยตนเอง เป็นต้น
4. ภายใต้สถานการณ์ที่เหมาะสม มนุษย์ทั่วไปเรียนรู้ไม่เพียงแต่การยอมรับเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มอีกด้วย
5. ความสามารถในการจินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาขององค์การมีอยู่กว้างขวางในตัวมนุษย์

จะเห็นได้ว่าหากผู้บริหารยอมรับทฤษฎี X แล้ว จะใช้วิธีการจูงใจให้คนทำงานอย่างควบคุมอย่างใกล้ชิดเพื่อให้เกิดความเกรงกลัว และไม่เปิดโอกาสให้บุคคลอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แต่หากผู้บริหารยอมรับทฤษฎี Y แล้วจะใช้วิธีการจูงใจโดยเปิดโอกาสให้คนอื่นได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมีการมอบหมายงานให้ทำซึ่งทฤษฎี Y นับว่าเป็นทฤษฎีที่มีประโยชน์ต่อการจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

ทฤษฎีความต้องการ (Theory of Need)

David C. McClelland อ้างถึงในพรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2545: 75) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เรียกว่า ทฤษฎีความต้องการ (theory of need) โดย Mc Clelland โดยแบ่งความต้องการเป็น 3 ประเภทคือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการความสำเร็จตามเป้าหมายหรืองานที่กำหนดไว้ บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จมักจะมีลักษณะดังนี้

- 1.1 เป็นคนที่มีความรับผิดชอบเฉพาะตัว
- 1.2 เป็นคนที่ทำให้เป้าหมายมีความยุ่งยากน้อยลง
- 1.3 เป็นคนที่ต้องการข้อมูลป้อนกลับโดยทันที
- 1.4 เป็นคนที่ปฏิบัติงานมานาน

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) เป็นความต้องการความผูกพันกับบุคคลอื่น และเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันมากมักปฏิบัติงานด้วยการปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นมาก และมีโอกาสได้รู้จักเพื่อนใหม่ด้วย

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการอิทธิพลเหนือกลุ่มและควบคุมคนอื่นได้ บุคคลที่ต้องการอำนาจมากมักปฏิบัติงานในระดับสูง ซึ่งมีข้อมูลข่าวสารเป็นอย่างดี และสามารถชักจูงให้คนอื่นอยากปฏิบัติตาม

ทฤษฎี Goal Setting

Stephen P. Robbins (อ้างถึงใน วิรัช สงวนวงษ์วาน, 2546: 192) ได้อธิบายไว้ว่า การกำหนดเป้าหมายในการทำงาน โดยเฉพาะเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง (Specific Goal) และมีความยากลำบากหรือมีความท้าทายที่จะทำได้ (Difficult or Challenging Goal) จะกระตุ้นให้เกิดความพยายามและความมุ่งมั่นเพิ่มขึ้นและส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูงกว่าการกำหนดเป้าหมายทั่วไป องค์ประกอบที่จะทำให้ Goal Setting Theory ประสบความสำเร็จคือ ได้ผลงานที่มีประสิทธิผลสูงจะประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. Goal Commitment เป้าหมายเป็นที่ยอมรับจากผู้ปฏิบัติ ซึ่งผู้บริหารทำได้โดยประกาศเป้าหมายให้รับทราบ โดยทั่วไป หรือผู้ปฏิบัติมีความเชื่อว่าผลงานเกิดจากการกระทำด้วยความอดทนและมิใช่จากโชคช่วย (Internal Focus of Control) หรือเป้าหมายที่ ผู้ปฏิบัติเป็นผู้กำหนดขึ้นเอง (Self-Set Goals) หรือมีส่วนร่วมในการกำหนด

2. Adequate Self-Efficacy คือความเชื่อมั่นของผู้ปฏิบัติงานว่าตนมีความสามารถที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จได้ ผู้บริหารจะต้องสร้างความเชื่อมั่นให้พนักงานว่าจะสามารถปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ให้สำเร็จแน่นอน

3. National Culture คือวัฒนธรรมประจำชาติของผู้ปฏิบัติงานทฤษฎี Goal Setting เหมาะที่จะใช้กับผู้ปฏิบัติงานที่มีวัฒนธรรมที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีความคิดและการทำงานที่มีความเป็นอิสระ เคารพเหตุผล ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาต่างรับฟังความคิดเห็นและร่วมกันกำหนดเป้าหมาย และการปฏิบัติร่วมทั้งการควบคุม

ประเภทของสิ่งจูงใจ

วูดซีย์ จ้านง (2525: 37) ได้ให้ความหมายของสิ่งจูงใจ (Incentive) หมายถึง สิ่งจูงใจที่กระตุ้นให้พนักงานตั้งใจปฏิบัติงานและมีผลงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรตั้งไว้ได้ตามเวลาที่กำหนด สิ่งจูงใจอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ สิ่งจูงใจ ที่เป็นเงิน และสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน

สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive)

สิ่งจูงใจประเภทนี้ มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานอาจจำแนกได้เป็นลักษณะต่างๆ ดังนี้

1. การจ่ายเงินค่าตอบแทน หรือค่าจ้างตามเกณฑ์ เป็นวิธีที่ใช้กันอย่างกว้างขวางในลักษณะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงาน และยังเป็นตัวกำหนดตำแหน่งงานด้วย
2. การพิจารณาจ่ายเงินค่าตอบแทนหรือเงินชดเชย ซึ่งอาจเกิดจากระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตามลำพังเช่น ค่าคอมมิชชั่น ค่าตอบแทนที่ทำงานเป็นชิ้น หรือเป็นงวด ซึ่งต้องพิจารณาตามความรับผิดชอบ ความรู้ความชำนาญ หรือความเสี่ยง
3. การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน เป็นวิธีที่มีประสิทธิผลมากอีกวิธีหนึ่งเพราะคนจะได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่นๆ
4. การจ่ายโบนัส หรือค่าคอมมิชชั่น
5. การให้ผลประโยชน์พิเศษที่อาจไม่เป็นรูปตัวเงิน แต่สามารถทำให้ฐานะทางเศรษฐกิจของผู้รับดีขึ้น

สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non-Financial Incentive)

ในแรงจูงใจให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากเงินแล้วคนยังต้องการ การยอมรับนับถือ สถานภาพ เกียรติยศ ความภูมิใจในความสำเร็จ แต่แรงจูงใจที่ไม่ใช่เงินต้องคำนึงถึงระดับความรับผิดชอบของพนักงานด้วย เช่น ถ้าพนักงานมีฐานะเป็นลูกจ้าง อาจต้องการสิ่งจูงใจที่เป็นรูปตัวเงินมากกว่าผู้บริหารระดับต้น กลางและสูง เพราะตำแหน่งชื่อเสียงต่างๆ หรือการยอมรับนับถือในกลุ่มผู้ร่วมงานจะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเองได้

1. การให้รางวัลตอบแทนที่เป็นสัญลักษณ์แสดงสถานภาพ เช่น ห้องทำงานส่วนตัวที่ได้รับเป็นสโมสรชั้นนำ

2. การให้โอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การเลื่อนขั้น ตำแหน่ง การจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรและฝึกอบรม ซึ่งจะทำให้พนักงานเห็นโอกาสเจริญก้าวหน้า และพยายามเพิ่มขีดความสามารถให้กับงาน

3. การแสดงออกซึ่งการรับรู้ในผลงาน เช่น การกล่าวชมเชยต่อหน้าและกับบุคคลอื่นๆ เมื่อพนักงานทำงานได้ประสบความสำเร็จ การมอบรางวัลเพื่อประกาศเกียรติคุณ

4. การจัดของรางวัลมอบให้เป็นพิเศษ หรือสวัสดิการต่างๆ

ปัจจุบันการจัดประเภทสิ่งจูงใจยังหาข้อสรุปที่แน่นอนไม่ได้ ซึ่งทัศนคติของนักวิชาการได้แยกออกเป็น 2 แนวคิด ดังนี้

แนวคิดที่ 1 มองว่าเงินเดือนและสวัสดิการไม่ใช่สิ่งจูงใจ โดยให้นิยามว่าหมายถึงสิ่งตอบแทนพิเศษนอกเหนือจากที่ได้รับตามปกติ

แนวคิดที่ 2 ได้จัดเงินเดือนและสวัสดิการเป็นสิ่งจูงใจตัวหนึ่ง โดยอ้างอิงความหมายของสิ่งจูงใจที่หมายถึงสิ่งจูงใจให้พนักงาน

การจัดสิ่งจูงใจที่เหมาะสม สร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานและก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรและสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีดังนี้

1. พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในหน้าที่และมีความสุขในการทำงาน ดังนั้นผลงานที่ออกมาจะมีคุณภาพและปริมาณที่ได้จะเพิ่มสูงขึ้น

2. เกิดความสามัคคีในหมู่พนักงานด้วยกัน ทำให้การประสานงานในหน่วยงานต่างๆ เป็นไปด้วยความราบรื่น

3. พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานและสนใจในปัญหาต่างๆ ทั้งในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ รวมถึงกลุ่มอื่นที่ต้องประสานงานด้วย พร้อมทั้งยังเสนอแนะวิธีการปรับปรุงงานหรือวิธีการทำงานได้

4. เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร ช่วยลดปัญหาการขัดคำสั่ง การโต้แย้ง การลาออก การเลิ้งงาน

5. การควบคุมงานระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น การฝ่าฝืนกฎระเบียบจะลดน้อยลง

6. พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ทำให้สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายแรงงาน

7. สร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน

โดยทั่วไป รูปแบบการจัดสิ่งจูงใจของแต่ละองค์กร ยังคงมีลักษณะคล้ายกัน ซึ่งแต่ละองค์กรจะตั้งเงื่อนไขการให้สิ่งจูงใจ แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม สิ่งสำคัญที่ต้องนำมาพิจารณาในการเลือกใช้สิ่งจูงใจเพื่อผลักดันให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ นอกจากเรื่องความต้องการของพนักงานยังต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการเลือกใช้สิ่งจูงใจแต่ละชนิด ซึ่งแต่ละตัวจะมีทั้งข้อดี และข้อเสียแตกต่างกัน โดยสังเขปดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน

1.1 เงินเดือนนิยมใช้เป็นรายได้หลักของพนักงาน ทั่วไป การจูงใจพนักงานในระยะสั้นด้วยวิธีนี้จะใช้ไม่ค่อยได้ผล แต่พนักงานก็จะให้ความสำคัญมากเป็นพิเศษเพราะมีผลโดยตรงต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หากองค์กรมีกลไกในการประเมินผลงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ผู้บริหารก็สามารถใช้เงินเดือนเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างดี

1.2 ค่าคอมมิชชั่น โดยทั่วไปจะคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ของยอดขายนิยมนำมาใช้กับพนักงานขาย เป็นรายได้ที่ขึ้นอยู่กับความสามารถและความขยันของพนักงานเอง เช่น หากองค์กรกำหนดค่าคอมมิชชั่นไว้สูงพนักงานก็จะเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน แต่ก็มีข้อควรระวังคือคุณภาพการให้บริการของลูกค้าน่าจะแย่ลง เพราะจะมุ่งทำยอดขายเพียงอย่างเดียว

1.3 โบนัส ปัจจุบันการให้โบนัสมีรูปแบบที่หลากหลาย เช่น

- โบนัสประจำปี ผู้บริหารจะเป็นกำหนดตามแต่จะเห็นตามสมควร อาจจะมีหรือไม่มีก็ได้ มากหรือน้อยก็ได้ ซึ่งจะไม่ค่อยได้ผลหากผู้บริหารต้องการสร้างแรงจูงใจในระยะสั้น

- โบนัสที่ให้ตามปริมาณของผลงาน หากพนักงานผลิตงานออกมามาก ก็จะได้โบนัสในส่วนนี้มากวิธีการนี้ อาจจะช่วยกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาการทำงาน แต่ข้อเสียคือการก่อให้เกิดการชิงดีชิงเด่น และความขัดแย้งในหมู่พนักงานได้

- โบนัสที่ได้จากผลกำไรที่เกิดจากการดำเนินงานของบริษัท แล้วนำมาแบ่งสรรกันในกลุ่มพนักงาน ซึ่งวิธีการนี้จะช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีได้มากกว่าการให้โบนัสตามปริมาณของผลงาน แต่ก็มีข้อเสีย ไม่สามารถกระตุ้นพนักงานเป็นรายบุคคลได้

- บำเหน็จบำนาญที่พนักงานจะได้หลังเกษียณ วิธีนี้จะสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานได้น้อยเมื่อเทียบกับวิธีอื่น เพราะมีเงื่อนไขระยะเวลาที่ยาวนานมาก แต่ก็มีข้อดีคือพนักงานจะเกิดความมั่นใจในตัวขององค์กร

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน

2.1 การอบรม การส่งไปปฏิบัติงาน องค์การจัดให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่องเพราะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์การมากกว่าสิ่งจูงใจอื่นๆ แม้ว่าจะได้รับความสนใจจากพนักงานไม่มากนัก แต่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษ

2.2 การจัดสวัสดิการต่างๆ แม้จะไม่ช่วยให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากนัก แต่การจัดสรรสวัสดิการที่ดีจะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานว่าองค์การไม่เอาเปรียบพนักงาน

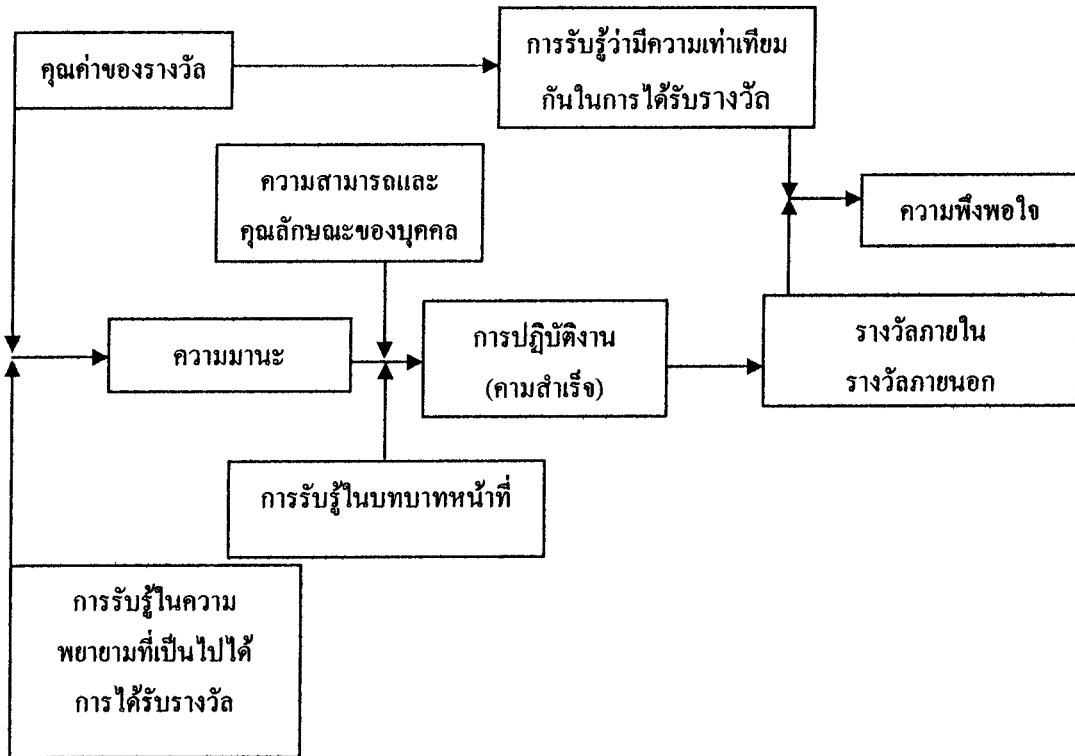
2.3 ของรางวัลต่างๆ เช่น เงินรางวัล เชิดชูเกียรติ ใบประกาศเกียรติคุณ การประกาศเกียรติคุณในข่าวสารขององค์การ เป็นต้น และหากองค์การต้องการให้ได้ผล การมอบรางวัล ควรกระทำต่อหน้าพนักงานอื่นๆ ข้อดีคือ พนักงานที่ได้รับรางวัลจะเกิดความภูมิใจและรักองค์การ และยังสามารถกระตุ้นให้พนักงานทั่วไปอีกด้วย

2.4 การให้ทุนการศึกษาต่อ โดยองค์การออกค่าใช้จ่ายทั้งหมดจะได้รับความสนใจจากพนักงานมากขึ้น

กล่าวโดยสรุปคือ การจัดสิ่งจูงใจสำหรับพนักงานไม่ใช่เรื่องยาก แต่ก็ไม่ใช่เรื่องง่ายหากองค์การต้องการที่จะจูงใจและรักษาพนักงานที่ดีไว้ การจัดสิ่งจูงใจควรจะเป็นลักษณะที่ง่ายๆ ไม่ซับซ้อนพนักงานไม่สับสนและเป็นธรรมชาติ ซึ่งการจัดสิ่งจูงใจที่ดีควรจะมีทั้งผลตอบแทนที่ให้ความรู้สึกมั่นคงคือเงินเดือน และส่วนที่เป็นผลตอบแทนพิเศษเพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์

แบบจำลองแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แบบจำลองแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และนำมาซึ่งความพอใจในแนวคิดของ Porter และ Lawler ให้ความสำคัญแก่รางวัลว่าจะมีผลอย่างไรในการควบคุมพฤติกรรมการทำงาน ได้เน้นถึงความเคลื่อนไหว ความคาดหวัง ความเท่าเทียม การเสริมแรง และการเรียนรู้ของรางวัล (Value of Reward) จะมีความเชื่อมโยงกับการรับรู้ในความพยายามที่เป็นไปได้ในการที่จะได้รับรางวัล (Perceived Effort Probability Reward) จะต้องมีการใช้ความพยายามในระดับที่จะทำงานที่แท้จริง และในด้านความมานะพยายาม (Effort) จะได้รับอิทธิพลจากความสามารถและคุณลักษณะ (Abilities and Traits) หลายประการของผู้คนและจากการรับรู้ในบทบาทหน้าที่ในการทำงานของตนว่ามีขอบเขตแค่ไหนเพียงใด ก็จะทำให้เกิดการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นในการรับรู้ในความเป็นธรรม และความเท่าเทียมกันในการได้รับรางวัล และรางวัลที่บุคคลได้รับทั้งรางวัลภายในและรางวัลภายนอก จะเป็นผลลัพธ์ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ



ที่มา: Robert P. Vecchio. Organization Behavior. The Dryden, Press 1988

ภาพที่ 2.4 รูปแบบการสร้างแรงจูงใจของ Porter-Lawler แสดงความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจ

L.W. Porter และ E.E. Lawler ได้สำรวจงานวิจัยหลายเรื่อง และได้สรุปในเรื่องของความพอใจและขวัญของผู้ปฏิบัติงานจะเพิ่มมากขึ้น เป็นปฏิภาคโดยตรงกับระดับของการบริหาร พบว่าผู้บริหารระดับกลางจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มผู้บริหารระดับต้นจะมีความพอใจต่ำกว่ากลุ่มผู้บริหารระดับสูง

หลักในการจัดสิ่งจูงใจที่ดี และมีประสิทธิภาพ

ถวิล เกื้อกุล (2528: 49) ได้อธิบายไว้ว่า สัดส่วนที่เหมาะสมของผลตอบแทนทั้งในส่วนของเงินเดือนและสวัสดิการพิเศษนั้น มีปัจจัยที่ผู้บริหารควรนำมาใช้ประกอบการพิจารณาอยู่หลายปัจจัย ได้แก่

1. พิจารณาจากลักษณะของงานว่าเหมาะสมหรือยากง่ายต่อการจ่ายเงินเดือนหรือสวัสดิการสิ่งจูงใจให้เหมาะสมกับความสำคัญของงานที่ทำต่อองค์กร
2. พิจารณาจากการแข่งขันของตลาด
3. พิจารณาจากความต้องการขั้นพื้นฐานของพนักงานทั้งที่เป็นความต้องการด้านรายได้ความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การยอมรับจากผู้ร่วมงาน ความต้องการข้อมูลความรู้ รวมทั้งการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในงานและความรับผิดชอบ

หลักเกณฑ์จัดสิ่งจูงใจที่ดีนั้น ผู้บริหารจะต้องศึกษารูปแบบของสิ่งจูงใจแต่ละตัวว่ามีข้อดี – ข้อเสียอย่างไร และเลือกมาใช้อย่างระมัดระวัง โดยพิจารณาจากพื้นฐานความต้องการของพนักงานและขีดความสามารถทางด้านงบประมาณทั้งขีดความสามารถในการจัดการขององค์กร ประการสำคัญที่สุดคือ องค์กรจะต้องกำหนดเป้าหมายที่ต้องการไว้อย่างชัดเจน เพื่อนำมาใช้ในการประเมินผลการดำเนินงาน และนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดสิ่งจูงใจต่อไป

2. แนวคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)

แนวความคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และวิธีการบริหารงานภาครัฐ ไปจากเดิม ที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (Input) และอาศัยกฎระเบียบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความถูกต้อง สุจริต และเป็นธรรม โดยหันมาเน้นถึงวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานทั้งในแง่ผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (Value for Money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้น เช่น การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การวัดและประเมินผลงาน การบริหารคุณภาพโดยรวม การรื้อปรับระบบ เป็นต้น

สาระสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ดังต่อไปนี้

1. มีความเชื่อว่าการบริหารงานมีลักษณะของความเป็นสากลภาพ หรือ ไม่มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาครัฐกิจเอกชนและการบริหารงานภาครัฐ
2. ปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญไปจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) และกฎระเบียบ เป็นเรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์ หรือปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในการรับผิดชอบต่อกระบวนการงาน (Process Accountability) ไปสู่การรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (Accountability for Results)

3. ให้ความสำคัญต่อเรื่องของทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย
4. โอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานกลาง (Devolution of Centralized Power) เพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน
5. ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับ โดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างภารกิจงานเชิงพาณิชย์และไม่ใช่เชิงพาณิชย์ (การกำกับดูแลควบคุม) ภารกิจงานเชิงนโยบายและการให้บริการออกจากกันอย่างเด็ดขาด
6. เน้นการแปรสภาพกิจการของรัฐให้เป็นเอกชนและให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (Outsourcing) รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน (Competitive Tendering) เพื่อลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
7. ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้นและกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้
8. เปลี่ยนแนววิธีการบริหารจัดการของภาครัฐกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (Performance Agreement) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานและการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร (Corporate Image)
9. มีการสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทนในรูปแบบตัวเงิน (Monetary Incentives)
10. สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต

3. แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

แนวคิดของการให้บริการสาธารณะที่มักได้รับการกล่าวถึงมากที่สุดเห็นได้แก่ แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หรือที่เรียกว่า One Stop Service ซึ่งเป็นแนวคิดที่มุ่งตอบสนองค่านิยมของการให้บริการที่เน้นความตรงต่อเวลาและความรวดเร็ว การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น

รูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีหลายรูปแบบที่สำคัญคือ

1. รูปแบบที่ 1 การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน
2. รูปแบบที่ 2 การกระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ
3. รูปแบบที่ 3 การปรับปรุง และออกแบบใหม่ในการให้บริการ
4. รูปแบบที่ 4 การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที ถือว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของการนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จหรือ One Stop Service มาใช้ แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนเผชิญหน้าเห็นโดยตรง แต่ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

ตัวอย่างของเว็บไซต์ของหน่วยงานของรัฐในไทย ที่มีการนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จก็คือ การให้บริการของกรมสรรพากร สังกัดกระทรวงการคลัง เช่น www.rd.go.th ที่มีการเพิ่มระบบการให้บริการผู้เสียภาษีครบวงจร (One Stop Service System) โดยที่ระบบการให้บริการผู้เสียภาษีจะสามารถทำธุรกรรมบางอย่างได้ เช่น สามารถสืบค้นข้อมูลส่วนตัวของผู้เสียภาษีมีการยื่นแบบแสดงรายการหรือไม่อย่างไร สามารถยื่นขอระเบียบต่างๆ ได้ สามารถตรวจยื่นแบบแสดงรายการขอคืนเงินภาษีทางอินเทอร์เน็ต

ตัวอย่างของเว็บไซต์ของหน่วยงานของรัฐในไทย เช่น www.thaigov.net ที่มีการเพิ่มระบบการให้บริการครบวงจร (One Stop Service System) โดยที่ระบบการให้บริการประชาชนครบวงจรนั้นประชาชนจะสามารถทำธุรกรรมบางอย่าง เช่น สามารถสืบค้นข้อมูลส่วนตัว สามารถยื่นขอระเบียบต่างๆ ได้ สามารถตรวจสอบวัน/เวลาในการรับบัตรประชาชนหรือเอกสารอื่นๆ ที่กำลังอยู่ระหว่างการดำเนินงานได้ สามารถจ่ายค่าธรรมเนียมต่างๆ ได้ผ่านบัตรเครดิตโดยไม่ต้องไปด้วยตัวเอง เช่น ภาษีป้าย ภาษีอื่นๆ เป็นต้น

ตัวอย่างของเว็บไซต์ของหน่วยงานของรัฐในไทยอีกเว็บหนึ่งที่มีการนำแนวคิดการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จก็คือ การให้บริการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า สังกัดกระทรวงพาณิชย์ โดยได้เปิดให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ www.thairegistration.com ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถจองชื่อนิติบุคคล ยื่นขอจดทะเบียน จัดตั้งห้างหุ้นส่วน บริษัท โดยจะต้องเปิดบัญชีธนาคารและขอเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง พร้อมกับกรอกแบบฟอร์มลงทะเบียนใน เว็บไซต์ดังกล่าว ซึ่งจะสามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ทุกขั้นตอนถึงขั้นที่นายทะเบียนจะรับจดทะเบียนและแจ้งให้ชำระค่าธรรมเนียม ผู้ขอจดทะเบียนสามารถส่งพิมพ์เอกสารจากเว็บไซต์และให้ผู้ที่เกี่ยวข้องลงนามพร้อมชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบต่างๆ ของธนาคารและจัดส่งเอกสารที่ลงชื่อ

แล้วพร้อมหลักฐานการจ่ายเงินส่งให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้วยตนเองหรือทางไปรษณีย์ เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้วนายทะเบียนมารับเอกสารด้วยตนเองหรือทางไปรษณีย์

4. แนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์ (On-Line Service)

แนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์ (On-Line Service) กล่าวได้ว่าเป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นอันเป็นผลมาจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดการตื่นตัวที่จะมีการให้บริการผ่านออนไลน์มากขึ้น การให้บริการแบบออนไลน์ หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการกับลูกค้าหรือประชาชนผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แต่จะทำผ่านสื่อสารให้บริการที่เป็นเสียง ข้อมูล และภาพ ในปัจจุบันได้มีการนำแนวคิดของการให้บริการแบบออนไลน์มาใช้ในการให้บริการสาธารณะในหลายรูปแบบที่สำคัญที่มักพบบ่อย ได้แก่

4.1 การให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ตลอดเวลาโดยระบบจะกำหนดให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการประเภทต่างๆ ที่หน่วยงานจัดไว้ให้ โดยให้ลูกค้าทำงานโต้ตอบกับเสียงที่ได้ถูกบันทึกไว้ของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจนแล้วเสร็จ ตัวอย่างในภาครัฐที่นำมาใช้ เช่น การให้บริการสาธารณะของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมเกี่ยวกับด้านแรงงาน เป็นต้น

4.2 การให้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติในรูปแบบที่เป็น Auto-machine Service ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการให้บริการ โดยมีช่องทางของการเข้ารับบริการที่หลากหลายมากขึ้นกล่าวคือ แทนที่จะต้องรอคอยในการให้บริการแฉกคอย ซึ่งต้องใช้เวลาในการรอคอยเนื่องจากข้อจำกัดของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ก็สามารถใช้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติเหล่านี้ได้ ตัวอย่างของการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานของรัฐ เช่น การขายตั๋วโดยสารอัตโนมัติของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) การให้บริการสอบถามผลการสอบของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชผ่านเครื่อง ATM ของธนาคารกรุงไทย หรือการที่บริษัท ไปรษณีย์มีที่ทำการไปรษณีย์ที่มีตู้อินเทอร์เน็ตสาธารณะให้บริการโดยเชื่อมโยงการบริการสาธารณะหลายประเภทที่สำคัญเอาไว้ในตู้อินเทอร์เน็ตสาธารณะนี้ เป็นต้น

4.3 การให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ถือได้ว่าเป็นบริการออนไลน์อีกประเภทหนึ่งที่ปัจจุบันได้รับความนิยมสูงสุด เนื่องจากมีความรวดเร็วในการใช้บริการและสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา เพียงแค่ประชาชนที่ต้องการติดต่อขอรับบริการสาธารณะจากหน่วยงานใดก็เปิดเข้าไปที่ยังอยู่ (Website) ของหน่วยงานนั้น แล้วคลิกเข้าไปเลือกใช้บริการต่างๆ ที่หน่วยงานนั้นได้จัดรองรับไว้ให้ ซึ่งอาจจะเป็นการดูรายละเอียดของข้อมูล การเข้าไปใช้บริการประเภทต่างๆ การซักถามข้อสงสัยผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) การจัดทำเป็นบริการถามตอบ (Q&A) ซึ่งปัจจุบันนี้ กล่าวได้ว่าแทบจะทุกหน่วยงานของรัฐจะมีการให้บริการสาธารณะผ่านทางอินเทอร์เน็ต ตัวอย่างของการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานของรัฐจะมีการให้บริการเสียภาษีของกรมสรรพากร สังกัดกระทรวงการคลัง การให้บริการทะเบียนราษฎรของกระทรวงมหาดไทย การให้บริการจดทะเบียนบริษัทของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า สังกัดกระทรวงพาณิชย์

ความสำเร็จของการนำแนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์มาใช้ซึ่งถือได้ว่าเป็นการนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ในการให้บริการสาธารณะ จำเป็นอย่างยิ่งที่ถูกต้องได้รับการสนับสนุนและให้ความสำคัญจากผู้บริหารของหน่วยงานรวมถึงการมีเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญมาช่วยออกแบบในการดำเนินการให้ การใช้อำนาจในเชิงสนับสนุนของผู้บริหาร ส่งผลต่อการยอมรับของหน่วยงานที่จะนำนวัตกรรมมาใช้ นอกจากนี้ ยังพบว่าความสำเร็จของการนำนวัตกรรมให้ไปใช้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเพิ่มขึ้นของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปรึกษา ซึ่งถ้ามาพิจารณาในกรณีศึกษาของการให้บริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในประเทศไทยแล้วก็จะพบในลักษณะเช่นกันว่า การนำแนวคิดของการบริการออนไลน์มาใช้ ล้วนต้องอาศัยพึ่งพาที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหลักสำคัญ ดังเช่น กรณีของกรมสรรพากรของไทยที่ได้รับรางวัล e-Asia เกี่ยวกับการยื่นแบบและการชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ก็มีการจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมารับผิดชอบโดยตรงคือ สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงสนับสนุนจริงจังกจากอริบตี

5. แนวคิดการให้บริการแบบเครือข่าย (Network Service)

แนวคิดการให้บริการแบบเครือข่าย (Network Service) หมายถึงการสร้างความร่วมมือของการให้บริการระหว่างหน่วยงานให้เกิดขึ้นเพื่อมาช่วยให้บริการแก่ประชาชนหรือลูกค้า รวมถึงการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้การบริการ แนวคิดของการให้บริการแบบเครือข่าย กล่าวได้ว่า เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองต่อค่านิยมของการให้บริการสาธารณะที่มุ่งให้ประชาชนหรือลูกค้าได้รับความสะดวกในการเข้าหาบริการสาธารณะ ได้อย่างทั่วถึงประกอบกับการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการสูงมากขึ้น ขณะที่หน่วยงานของรัฐพบกับข้อจำกัดด้านกำลังคนของ

เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่บริการที่มีอยู่อย่างจำกัด จากปัจจัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ พร้อมไปกับการสนองตอบต่อค่านิยมความสะดวกของประชาชนผู้รับบริการ แนวคิดการให้บริการแบบเครือข่าย จึงเป็นแนวคิดที่มุ่งแสวงหาความร่วมมือกับองค์กรภายนอก โดยให้องค์กรภายนอกได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะรูปแบบการให้บริการแบบเครือข่ายจึงเกิดขึ้นในหลายรูปแบบ ดังนี้

5.1 การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการเฉพาะในบางส่วนของ การให้บริการ กล่าวคือ หน่วยงานของรัฐที่ให้บริการสาธารณะจัดแบ่งงานบางอย่างมาให้องค์กรภายนอกมาช่วยทำหน้าที่ในการบริการสาธารณะในบางส่วน เช่น กรมสรรพากร ทำความร่วมมือกับธนาคารพาณิชย์เพื่อให้ประชาชนผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตผ่าน อี-ซิทีเซน (e-citizen) ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ซึ่งมีคู่อินเทอร์เน็ต

5.2 การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการในรูปแบบการทำสัญญาจ้างเหมาบริการ โดยการที่หน่วยงานภาครัฐทำสัญญาจ้างเหมาให้ออกชนมาทำหน้าที่ให้บริการ เพื่อให้การบริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ได้เป็นอย่างดีอย่างรวดเร็วและทั่วถึง เป็นการช่วยลดขั้นตอนการให้บริการเดิมที่มีอยู่ให้สั้นลง

5.3 การให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ นอกเหนือจากการดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกในลักษณะที่เป็นสถาบันแล้ว อาจดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะได้ เพื่อให้การบริการสาธารณะสามารถทำได้อย่างทั่วถึงและเป็นการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอัตราค่าจ้างที่จำกัด ซึ่งเป็นแนวคิดทางเลือกสาธารณะ ซึ่งเป็นแนวคิดหนึ่งที่สำคัญทางรัฐประศาสนศาสตร์ โดยแนวคิดทางเลือกสาธารณะนี้ เป็นแนวคิดที่มีสาธารณะสำคัญที่เสนอให้ประชาชนผู้บริโภคสินค้าและบริการสาธารณะได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการสาธารณะ

จากแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

แนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์ (On-Line Service)

แนวคิดการให้บริการแบบเครือข่าย (Network Service)

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ได้นำแนวคิดดังกล่าวมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ได้นำมาปรับปรุงมุ่งเน้นให้ตรงต่อเวลาและบริการผู้เสียภาษีอย่างรวดเร็ว

2. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ได้จัดดำเนินการให้มีการชิงรางวัลเครื่องออกกำลังกาย ตู้เย็น โทรทัศน์ เป็นต้น ในกรณีที่ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา

3. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ได้ประกาศเกียรติคุณชมเชยยกย่องผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา

4. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 มีการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุชุมชนสำหรับผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา

5. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ได้ปรับเปลี่ยนช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีหลายช่องทาง เช่น ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต ทางธนาคารพาณิชย์ ทางไปรษณีย์ ทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส

6. ปรับปรุงอาคาร สถานที่ ให้มีความทันสมัยและใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการปฏิบัติงาน

7. พัฒนาและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการใช้ประมวลรัษฎากร และมีวิสัยทัศน์กว้างไกล

6. หลักการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

1. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นภาษีที่จัดเก็บจากฐานรายได้ของผู้มีเงินได้ที่เป็นบุคคลธรรมดาและหน่วยทางภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยจัดเก็บจากเงินได้พึงประเมินทุกประเภท เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดยกเว้นไว้เป็นกรณีพิเศษ โดยแบ่งที่มาของเงินได้ออกเป็น 3 กรณีคือ 1) เงินได้เนื่องจากหน้าที่งานที่ทำ 2) เงินได้เนื่องจากกิจการที่ทำ และ 3) เงินได้เนื่องจากทรัพย์สิน

2. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นภาษีที่จัดเก็บจากฐานเงินได้พึงประเมิน ทั้งจากแหล่งเงินได้ในประเทศและแหล่งเงินได้ในต่างประเทศ โดยนำมาบัญญัติเป็นกฎหมายมาตรา 41 แห่งประมวลรัษฎากร อันถือเป็นหลักการของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

3. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นภาษีทางตรง (DIRECT TAX) ซึ่งผู้มีหน้าที่เสียภาษีต้องรับภาระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาไว้เองทั้งสิ้น ไม่สามารถผลักภาระภาษีไปยังบุคคลอื่น ดังจะเห็นได้จากการที่กฎหมายบัญญัติให้นำค่าภาษีเงินได้ที่ผู้จ่ายเงินหรือผู้อื่นออกแทนให้มารวมเป็นเงินได้พึงประเมิน ตามบทบัญญัติมาตรา 39 มาตรา 40 แห่งประมวลรัษฎากร ซึ่งกรมสรรพากรได้วางแนวทางปฏิบัติไว้ตามคำสั่งกรมสรรพากรที่ ป.7/2528 นอกจากนี้ ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยหักค่าใช้จ่ายตามความจำเป็นและสมควรตามมาตรา 43 มาตรา 44 มาตรา 45 และมาตรา 46 แห่งประมวลรัษฎากร ประกอบมาตรา 5 มาตรา 6 มาตรา 7 และมาตรา 8 และมาตรา 8 ทวิ แห่งพระราชกฤษฎีกาฯ (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2502 ยังกำหนดห้ามมิให้นำค่าภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามาถือเป็นรายจ่ายในการคำนวณเงินได้สุทธิเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อันเป็นผลเนื่องมาจากการเป็นภาษีทางตรงนั่นเอง

4. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นภาษีอากรประเมินตามบทบัญญัติมาตรา 14 ประกอบมาตรา 38 แห่งประมวลรัษฎากร

ภาษีอากรประเมิน หมายถึง ภาษีอากรประเภทที่กฎหมายกำหนดให้ผู้ต้องเสียภาษีหรือผู้นำส่งภาษีมียหน้าที่ยื่นรายการประเมินตนเอง ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และภายในกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนด เพื่อแสดงว่ามีรายได้หรือรายรับที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณภาษีเป็นจำนวนเท่าใด คิดเป็นจำนวนเงินภาษีที่ต้องเสียหรือนำส่งเท่าใด และให้เจ้าพนักงานมีอำนาจประเมินเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ในการประเมินความถูกต้องของจำนวนภาษีอากรที่ต้องเสียหรือนำส่ง และการปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีอากรของต้องเสียภาษีหรือผู้นำส่งภาษี เพื่ออำนวยความสะดวกในการเสียภาษีอากร

5. โครงสร้างของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

5.1 หลักการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นไปตามมาตรา 41 แห่งประมวลรัษฎากร ซึ่งแบ่งเป็น หลักแหล่งเงินได้ (SOURCE RULE) สำหรับแหล่งเงินได้ในประเทศไทย และหลักถิ่นที่อยู่ (RESIDENT RULE) สำหรับแหล่งเงินได้ในต่างประเทศ

5.2 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นไปตามมาตรา 56 มาตรา 57 มาตรา 57 ทวิ มาตรา 57 ตริ มาตรา 57 เบญจ มาตรา 60 มาตรา 62 ประกอบมาตรา 6 แห่งประมวลรัษฎากร

5.3 ฐานภาษี อัตราภาษี และวิธีการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นไปตามมาตรา 48 ประกอบมาตรา 39 มาตรา 40 แห่งประมวลรัษฎากร

5.4 วิธีการเสียดำเนินเงินได้บุคคลธรรมดา ตามมาตรา 3 เศษ มาตรา 49 มาตรา 50 มาตรา 52 ทวิ มาตรา 56 ทวิ มาตรา 58 มาตรา 59 แห่งประมวลรัษฎากร ประกอบมาตรา 17 และ บทบัญญัติเกี่ยวกับวิธีการเกี่ยวแก่ภาษีอากรประเมินในหมวด 2 ลักษณะ 2 แห่งประมวลรัษฎากร

5.5 การยกเว้นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตามมาตรา 42 แห่งประมวลรัษฎากร ประกอบกฎกระทรวง (ฉบับที่ 126) และพระราชกฤษฎีกา ออกตามความในประมวลรัษฎากร รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

5.6 การขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตามมาตรา 63 (เฉพาะภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย) และมาตรา 63 แห่งประมวลรัษฎากร

5.7 หน้าที่อื่นทางภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตามมาตรา 17 แห่งประมวลรัษฎากร เช่น การจัดทำบัญชีเงินสหรับ - จ่าย การแจ้งรายการ

5.8 การอุทธรณ์ ตามมาตรา 28 ถึงมาตรา 34 แห่งประมวลรัษฎากร

5.9 บทกำหนดโทษ (ทางอาญา) ตามมาตรา 35 ถึงมาตรา 37 ทวิ แห่งประมวลรัษฎากร

6. หน่วยภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาถือเป็นหน่วยภาษีย่อยที่สุด ดังนั้น เมื่อเงินได้ใดๆ ที่ได้ผ่านการเสียดำเนินเงินได้บุคคลธรรมดาแล้ว ผู้ที่ได้รับส่วนแบ่งจากเงินได้ที่ได้เสียดำเนินเงินได้บุคคลธรรมดาแล้ว จะไม่ต้องเสียดำเนินเงินได้บุคคลธรรมดาอีก อาทิเช่น ส่วนแบ่งของกำไรจากห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล หรือเงินได้จากกองมรดกที่ผ่านการเสียดำเนินเงินได้บุคคลธรรมดา จะได้รับยกเว้นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หรือเงินได้จากการให้โดยเสนหา หรือเงินได้จากการอุปการะ โดยหน้าที่ธรรมดาจะ ได้รับยกเว้นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเช่นกัน

7. หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง ตามมาตรา 5 ประกอบมาตรา 4 แห่งประมวลรัษฎากร (กรุงเทพมหานครจอนไลน์, 2553)

7. ข้อมูลสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ตั้งอยู่เลขที่ 310/1 ถนนสุขุมวิท ตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 1 พื้นที่ทั้งหมด 1 ไร่ รวมทั้งจอดรถด้วย พื้นที่บริการผู้เสียดำเนิน 60% พื้นที่สำหรับเจ้าหน้าที่ 40% รวมพื้นที่ให้บริการประชาชน 400 ตารางเมตร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 เป็นหน่วยงานที่กรมสรรพากรกำหนดให้มีหน้าที่บริการจัดเก็บภาษีดังต่อไปนี้

1. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
2. ภาษีเงินได้นิติบุคคล
3. ภาษีมูลค่าเพิ่ม
4. ภาษีธุรกิจเฉพาะ
5. อากรแสดมปี

หลักการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91)

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี และกองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี เงินได้พึงประเมินที่เกิดขึ้นในปีใดๆ ผู้มีเงินได้พึงประเมินมีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้พึงประเมินบางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้อื่นแบบๆ เสียภาษีครึ่งปี สำหรับเงินได้พึงประเมินที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้พึงประเมินบางกรณี กฎหมายกำหนดให้ ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่าย เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษี ขณะที่ผู้มีเงินได้พึงประเมินเกิดขึ้นอีกด้วย

โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 มีบุคลากรทั้งหมด 14 คน เป็นข้าราชการ 12 คน ลูกจ้างประจำ 2 คน ประกอบไปด้วย

1. นายศักดิ์ชัย กิรดิกรพิสุทธิ์ สรรพากรอำเภอ 7 ตำแหน่งเลขที่ 11190 ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การควบคุมการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรและเงินผลประ โยชน์อื่นของรัฐบาล การรับชำระภาษีอากร การนำเงินส่งคลัง การจ่ายเงินภาษีอากร การจำหน่ายแสดมปีอากร การเบิกจ่ายและทำทะเบียน พัสดุแสดมปีอากร ใบเสร็จรับเงิน แบบพิมพ์ที่เป็นตัวเงิน การสำรวจ การเร่งรัดภาษีอากรค้างเฉพาะส่วนที่อยู่ในความรับผิดชอบ ของพื้นที่สาขาที่มีหนี้ค้างไม่เกิน 10,000 บาท พิจารณาการขอผ่อนชำระภาษีอากรแก่ผู้เสียภาษี การจัดทำบัญชีลูกหนี้ค่าภาษีอากรค้าง ดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนภาษีอากรและเลขประจำตัวผู้เสียภาษี ดำเนินการงานธุรการ สารบรรณ การเงินและพัสดุของหน่วยงาน ตลอดจนประชาสัมพันธ์ ให้คำปรึกษาแนะนำให้บริการ อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับภาษีอากร แก่ผู้เสียภาษีอากรและประชาชนทั่วไป และปฏิบัติร่วมกับ หรือ สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2. งานบริหารงานทั่วไป

2.1 นางทรงศิริ วงศ์เวียน เจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน ตำแหน่งเลขที่ 11191 ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

ควบคุมและปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ การเบิกจ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ อาคารแสดมปี ใบเสร็จรับเงินแบบพิมพ์ที่เป็นตัวเงิน งานการเงิน งานสถิติและรายงาน การจัดทำบัญชีและรายงานต่างๆ ตามระเบียบงานกรมสรรพากร ควบคุมและตรวจสอบความถูกต้องของแบบแสดงรายการ การออกใบเสร็จรับเงิน การชำระภาษีอากร และเงินนำส่งอื่นๆ การจำหน่ายอาคารแสดมปี ตรวจสอบแบบแสดงรายการ เปรียบเทียบปรับอาญา

2.2 นางรุ่งอรุณ สุวรรณมีระ เจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน ตำแหน่งเลขที่ 11192 มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

งานบัญชีลูกหนี้ค่าภาษีอากร การนำเงินส่งคลัง ออกใบเสร็จรับเงิน ลงลายมือชื่อในใบเสร็จ และรับผิดชอบแบบแสดงรายการในวันที่มีผู้เสียภาษีเป็นจำนวนมาก เครื่องที่ 5

2.3 นางอัญชัญ โกลิศ เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน ตำแหน่งเลขที่ 11193 มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

ปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การเก็บรักษาหนังสือต่างๆ ระเบียบกฎหมาย ตลอดจนการขอทำลายเอกสารที่ครบอายุ การเบิกจ่ายแบบพิมพ์ พัสดุครุภัณฑ์ การรับส่งหนังสือราชการและหนังสืออื่นๆ การปฏิบัติเกี่ยวกับงานการเจ้าหน้าที่ จัดส่งแบบแสดงรายการภาษีไปยังพื้นที่อื่นๆ ออกใบเสร็จรับเงินเครื่องที่ 2

2.4 นายศักดิ์ ศิริศุภเชษฐ พนักงานขับรถยนต์ ตำแหน่งเลขที่ 910 มีหน้าที่ดังนี้

ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการขับรถยนต์ และดูแลรักษาความสะอาดของรถยนต์ที่ใช้ในราชการให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา ออกสำรวจ และปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.5 นายบุญเหลือ วงษ์คิ้ว พนักงานขับรถยนต์ ตำแหน่งเลขที่ 525 มีหน้าที่ดังนี้

ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการขับรถยนต์ และดูแลรักษาความสะอาดของรถยนต์ที่ใช้ในราชการให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา ออกสำรวจ และปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3. งานรับชำระและคืนภาษี

3.1 นางสาว เพ็ญพจน์ งามวิจิตร นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ ตำแหน่งเลขที่ 11194 ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

ควบคุมและปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจความถูกต้องของแบบแสดงรายการภาษี แบบนำส่งภาษี และแบบขอคืนเงินภาษี การออกใบเสร็จรับเงิน การรับชำระเงินภาษีอากร การจ่ายคืนเงินภาษีอากร

การจำหน่ายและเก็บรักษาอากรแสตมป์ ควบคุมและปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร รับจดทะเบียนและรับแจ้งเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะ

3.2 นางปัทมาภรณ์ ทิพย์มุลิก เจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน ตำแหน่งเลขที่ 11195 มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับชำระภาษีอากร การรับชำระอากรเป็นตัวเงิน การจ่ายคืนเงินภาษีอากร จำหน่ายอากรแสตมป์และหนังสือหัก ณ ที่จ่าย ช่วยออกใบเสร็จรับเงินและรับชำระเงิน เครื่องที่ 2

3.3 นายชนันท์ รัชพรมงคล เจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน ตำแหน่งเลขที่ 11196 มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจรับแบบขั้นต้น รวมทั้งการเปรียบเทียบปรับอาญา การผ่อนชำระภาษีอากร การออกใบเสร็จรับเงิน ตลอดจนให้คำแนะนำและให้บริการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับภาษีอื่นๆ ออกใบเสร็จลงลายมือชื่อในใบเสร็จ และรับชำระภาษีอากร รวมทั้งรับผิดชอบแบบแสดงรายการ ออกใบเสร็จรับเงินเครื่องที่ 4

3.4 นางสาวพรปวีณ์ ดวงใจ เจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน ตำแหน่งเลขที่ 11197 มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

จัดทำรายงานเกี่ยวกับภาษีอากรประจำวันและประจำเดือน บันทึกกระบบบัญชีอำเภอด้วยระบบ ACCNEW จัดทำทะเบียนเช็ค เพื่อนำส่งธนาคาร จัดทำทะเบียนบัตร เพื่อนำส่งกรมศุลกากรออกบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ช่วยออกใบเสร็จรับเงินลงลายมือชื่อในใบเสร็จ เครื่องที่ 3

4. งานสำรวจและเร่งรัดภาษีอากรค้าง

4.1 นายสุรเชษฐ์ เชาว์ศิลป์ นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ ตำแหน่งเลขที่ 11200 มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน ควบคุม และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวางแผน การสำรวจแหล่งภาษีสำรวจรายที่มีการร้องเรียน สำรวจหาแหล่งภาษีใหม่ๆ การเร่งรัดหนี้ภาษีอากร ค้าง เป็นหัวหน้าทีมย่อย 010ส มีหน้าที่ติดตามกำกับดูแลผู้เสียภาษีราบบุคคลธรรมดาที่ขาดการยื่น แบบแสดงรายการและปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

4.2 นายสุรชัย อัครระมงคล นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ ตำแหน่งเลขที่ 11200 มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสำรวจแหล่งภาษี สำรวจรายที่มีการร้องเรียน เก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับกิจการของผู้เสียภาษี และดำเนินการสำรวจเพื่อตรวจสอบเกี่ยวกับ ทะเบียนภาษีอากร ช่วยออกใบเสร็จ เครื่องที่ 1

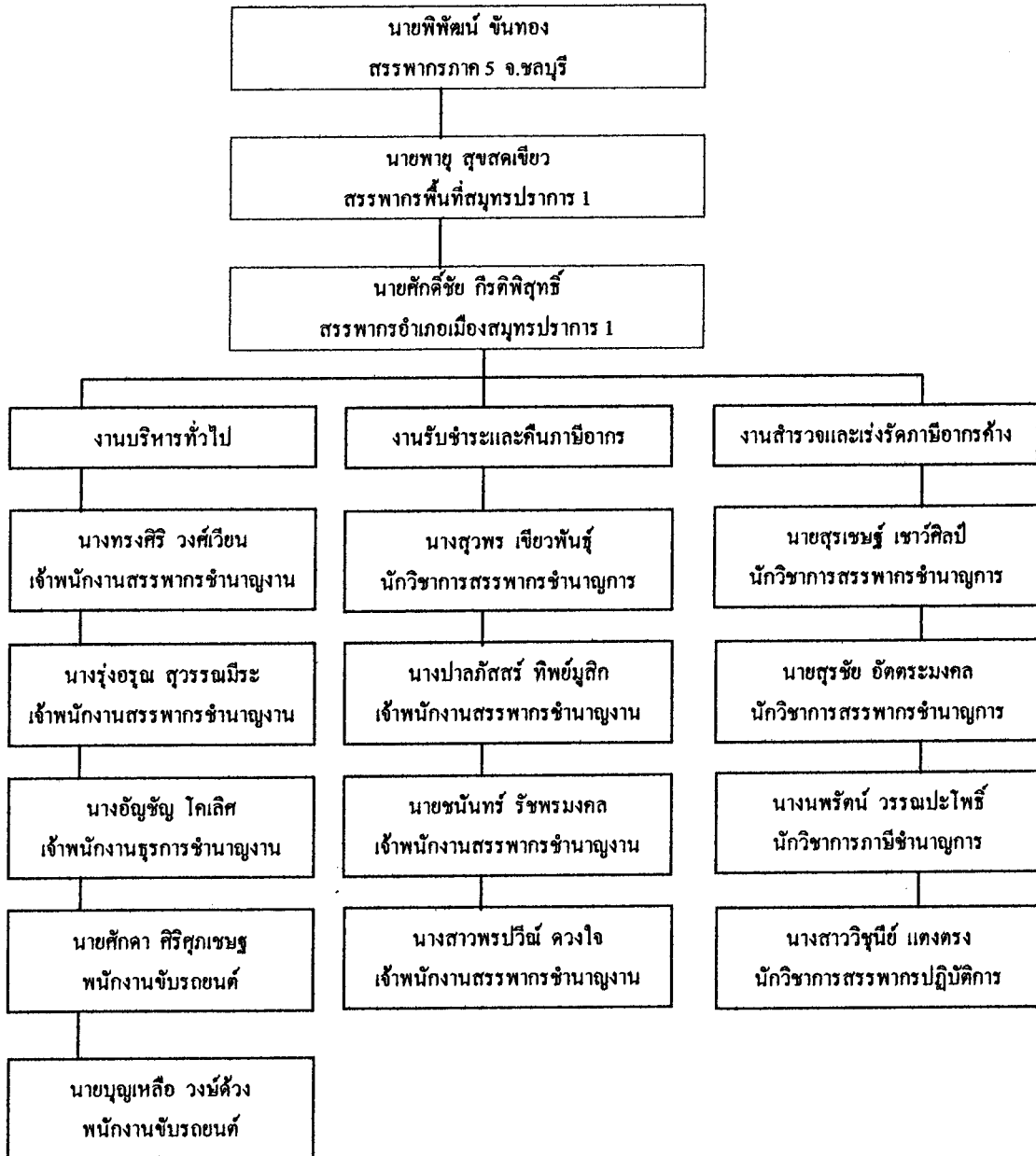
4.3 นางนพรัตน์ วรรณปะโพธิ์ นักวิชาการภาษีชำนาญการ ตำแหน่งเลขที่ 11428 ฝ่ายวางแผนและประเมินผล สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ช่วยราชการสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสำรวจรายที่มีการร้องเรียน เก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับกิจการของผู้เสียภาษี ช่วยออกใบเสร็จ เครื่องที่ 5

4.4 นางสาววิษุณีย์ แต่งตรง นักวิชาการสรรพากรปฏิบัติงาน ตำแหน่งเลขที่ 11202 มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสำรวจแหล่งภาษี สำรวจรายที่มีการร้องเรียน เก็บรวบรวมข้อมูล ช่วยออกใบเสร็จรับเงินเครื่องที่ 4

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1



ภาพที่ 2.5 โครงสร้างสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1

8. การวิเคราะห์ปัญหาการจูงใจบุคลากรในกรมสรรพากร

ปัญหาการจูงใจบุคลากรในกรมสรรพากร

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษีอากร เพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และเกิดความสมัครใจในการเสียภาษี ซึ่งภาษีอากรที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพากรได้แก่

- ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- ภาษีเงินได้นิติบุคคล
- ภาษีมูลค่าเพิ่ม
- ภาษีธุรกิจเฉพาะ
- ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม
- อากรแสดตมปี
- รายได้อื่นๆ

ในการบริหารงานแรกๆที่ผู้บริหารต้องพึงกระทำ คือ กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทำงานอย่างดีที่สุด เพื่อผลสัมฤทธิ์ของงานและบรรลุเป้าหมายในความสำเร็จของงานจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือ ความทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ กำลังสติปัญญา ความสามารถ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกคน แต่ในปัจจุบันพบว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ส่วนใหญ่เริ่มเข้าสู่ภาวะถดถอย การปฏิบัติงานเชื่องช้า ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง นับเป็นปัญหาของกรมสรรพากรที่ผู้บริหารจกต้องเร่งแก้ไขโดยด่วน เพื่อสร้างสิ่งดึงดูดให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจ หรือทัศนคติที่ดีต่องาน และสร้างบรรยากาศในการทำงาน อันจะนำมาซึ่งพลังใจในการทำงาน เช่น ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ งาน ความก้าวหน้าในการทำงาน งานจะสำเร็จมากน้อยขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน งานจะสำเร็จมากน้อยขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน เพราะแรงจูงใจจะส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ และเต็มใจที่จะทำงาน เมื่อเจ้าหน้าที่มีแรงจูงใจมุ่งมั่นในการทำงาน ก็จะทำงานอย่างทุ่มเทสุดความสามารถจนเกิดเป็นผลดี ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของงานที่ได้ตั้งเอาไว้ หากกรมสรรพากรสร้างสิ่งดึงดูดใจหรือจัดบริหารต่างๆ สนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้แล้วนั้น ผู้ปฏิบัติงานก็จะ

เกิดแรงจูงใจในการทำงาน รักในงาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่ถ้าไม่สามารถจัดสนองต่อความต้องการได้ ผลงานย่อมตกต่ำหรือออกมาไม่ได้ตามความมุ่งหวัง ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน และส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงได้

สาเหตุของปัญหา

จากการประเมินผลงานของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และพฤติกรรมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่มีความเบื่อหน่ายในการทำงานให้ความร่วมมือน้อยลง ทำงานได้ไม่เต็มกำลังความสามารถ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน คุณภาพของงานลดลง และสัมพันธ์ภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง ระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ลดน้อยลง ซึ่งเป็นปัญหาที่หน่วยงานต้องเร่งแก้ไขในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น

Herzberg (1959) ได้เสนอความเห็นว่าเป็นตัวกำหนดไม่พอใจในงานแยกต่างหาก และไม่เหมือนกับปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจในงาน การที่นักบริหารศาสตร์ตอบสนองปัจจัยที่เป็นกำหนดความไม่พอใจในงานได้นั้นจะสามารถเป็นเกาะป้องกันที่ไม่ทำให้คนไม่พอใจได้ ตัวอย่างปัจจัยเหล่านี้ เรียกว่า ปัจจัยสุขวิทยา หรือปัจจัยค่าจูน ได้แก่

1. นโยบาย และการบริหารงานของบริษัท (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ (Management) การบริหารขององค์กร และการติดต่อสื่อสารในองค์กร
2. เทคนิคการนิเทศ (Supervision Technique) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรม ในการบริหาร
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation with Superior) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Peers) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน
5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation with Subordinate) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดี และความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา
6. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์การทำงาน หรือเครื่องมือต่าง ๆ

7. เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนนั้นเป็นที่น่าพอใจของบุคคลในหน่วยงาน

8. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา

9. สถานภาพ (States) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคมมีเกียรติ และศักดิ์ศรี

10. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคง ขององค์การ

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยดังกล่าวนี้ไม่สามารถทำหน้าที่เป็นแรงผลักดันทำให้คนพอใจในงาน และตั้งใจทำงานมากขึ้น หากแต่เป็นเพียงปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ ปัจจัยที่สามารถเป็นแรงจูงใจให้คนขยันและทุ่มเทกับการทำงานมากขึ้น นั่นก็คือ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่คนทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี เมื่องานประสบผลสำเร็จจึงเกิดความพึงพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Reccognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้ขอคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย หรือการยอมรับในความรู้ความสามารถ

3. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทายหรือเป็นงานที่สามารถทำตั้งต้นจนจบได้โดยลำพัง

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

เมื่อได้จำแนกปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรแล้ว ผู้ศึกษาเห็นถึงสาเหตุของปัญหาการจูงใจบุคลากรในหน่วยงานของกรมสรรพากร ดังนี้

1. สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมสรรพากรไม่สามารถตอบสนองปัจจัย ซึ่งเป็นตัวกำหนดความไม่พอใจ ในงานให้กับกรมสรรพากรได้อย่างเพียงพอ

2. สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมสรรพากรไม่สามารถตอบสนองปัจจัยจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรได้อย่างเพียงพอ

ดังนั้น เมื่อกรมสรรพากรไม่สามารถตอบสนองต่อปัจจัยด้าน และปัจจัยจิตใจให้กับเจ้าหน้าที่ได้อย่างเพียงพอ ทำให้เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเกิดความไม่พึงพอใจและไม่มีแรงจูงใจในการทำงานอันเป็นสาเหตุของปัญหา การจูงใจบุคลากรในหน่วยงานกรมสรรพากร

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ได้มีการศึกษาในเรื่องการให้บริการผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรในหลายท้องที่ ซึ่งมีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อต้องการทราบทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของหน่วยงานสรรพากรเพื่อเป็นแรงจูงใจให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี และได้นำผลการศึกษาไปปรับปรุงพัฒนาองค์การรวมถึงงานที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ การความพึงพอใจของผู้มารับบริการดังจะนำเสนอดังต่อไปนี้

ผลงานวิจัยในประเทศ

นภค พลจันทร์ (2541) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติต่อการเสียภาษีของผู้เสียภาษีที่สำนักงานสรรพากรอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการเสียภาษีของผู้เสียภาษีที่สำนักงานสรรพากรอำเภอลาดหลุมแก้ว โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้เสียภาษีจำนวน 150 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้เสียภาษีมีทัศนคติต่อการเสียภาษีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละองค์การ พบว่า ผู้เสียภาษีมีทัศนคติที่ดีที่สุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารสถานที่ของสำนักงานสรรพากรอำเภอตามลำดับ ส่วนด้านที่ผู้เสียภาษีมีทัศนคติที่น้อยที่สุด คือ ด้านกฎหมายภาษีอากร จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภูมิหลังกับทัศนคติต่อการเสียภาษีพบว่า ผู้เสียภาษีเพศชายมีทัศนคติต่อการเสียภาษีดีกว่าผู้เสียภาษีเพศหญิง ผู้เสียภาษีที่มีอายุมากมีทัศนคติต่อการเสียภาษีดีกว่าผู้เสียภาษีที่มีอายุน้อย ผู้เสียภาษีที่มีรายได้มากกว่ามีทัศนคติต่อการเสียภาษีดีกว่าผู้เสียภาษีที่มีรายได้น้อยกว่าและมีผู้เสียภาษีที่มาติดต่อสำนักงานบ่อยครั้งกว่ามีทัศนคติต่อการเสียภาษีในด้านกฎหมายภาษีอากรดีกว่าผู้เสียภาษีที่มาติดต่อหลายครั้ง สิ่งที่ผู้เสียภาษีพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สรรพากรมีมนุษยสัมพันธ์ และให้บริการที่ดี รองลงมา คือ การได้รับการแนะนำที่ดี สำหรับสิ่งที่ผู้เสียภาษีไม่พอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่บริการไม่ดี รองลงมา คือ การให้ผู้เสียภาษีคิดคำนวณภาษีเอง ข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษี คือ ควรจัดเจ้าหน้าที่หรือสื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเสียภาษี รองลงมาคือ การปรับปรุงสถานที่ให้กว้างขวางขึ้น

ผลการศึกษานำไปสู่ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีมียุทธศาสตร์ที่ต่อการเสียภาษีคือ (1) กรมสรรพากรควรจัดทำเอกสารเกี่ยวกับกฎหมายภาษีอากรที่สามารถอ่านเข้าใจง่าย เผยแพร่แก่ผู้เสียภาษีให้ทั่วถึง (2) ปรับปรุงบริการเกี่ยวกับการกรอกแบบแสดงรายการเสียภาษีให้ ง่าย สะดวก และรวดเร็วต่อการกรอกมากยิ่งขึ้น และ (3) ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ เสียภาษี

วิเชียร ใจผาสุข (2541) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากร เขตดุสิตกรุงเทพมหานคร การศึกษานี้ มีความมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของสำนักงานสรรพากรเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ และอายุของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ผู้มา ใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพากรเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร จำนวน 100 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบ เจาะจง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (t-test) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศและอายุของผู้ใช้บริการผล การศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตดุสิตในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย เมื่อแยกเป็นรายด้าน ความพึงพอใจที่อยู่ในระดับค่อนข้างมากคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและด้านระบบการปฏิบัติงาน ส่วนด้านสถานที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับ ค่อนข้างน้อย เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศและอายุ สรุปได้ ดังนี้ 1) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรวม 3 ด้าน จำแนกตามเพศ พบว่า มีความ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรวม 3 ด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พงศ์เกียรติ ลิทธิเวช (2542) ศึกษาทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการ ของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 6 มี วัตถุประสงค์ เพื่อทราบถึงทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานภาษีสรรพากร พื้นที่ รวมถึงความต้องการของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการ โดยการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจาก แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการจากสำนักงานภาษีสรรพากร พื้นที่ 6 จำนวน 200 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีมียุทธศาสตร์ต่อการให้บริการของสำนักงานภาษี สรรพากรพื้นที่ 6 อยู่ในเกณฑ์ดีและพบว่า เพศมีผลต่อทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 6 โดยเฉพาะเพศชายมีทัศนคติในทางบวกที่สูงกว่าเพศหญิง สำหรับ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และสถานภาพการสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ของผู้เสียภาษี สำหรับบริการที่ผู้เสียภาษีต้องการจากสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 6 ห้าอันดับแรก คือ การให้บริการที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม การให้บริการแนะนำและปรึกษา การประชาสัมพันธ์

และการเผยแพร่ การปรับปรุงแบบฟอร์มให้ง่ายและสถานที่ให้สะดวก จากแนวความคิดต่างๆ ดังที่ได้นำเสนอ จะเห็นได้ว่า สิ่งที่น่ามาใช้เป็นกรอบแนวทางในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการก็คือ คุณลักษณะของบริการสาธารณะ ทั้งคุณลักษณะที่เป็นอยู่ในขณะที่ให้บริการ และคุณลักษณะที่ควรจะเป็นของการให้บริการ อีกทั้งการบริการที่ดีจะขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เอื้อต่อการบริการนั้นจะต้องทำงานประสานกัน นำแนวคิดต่างๆ เหล่านี้มาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

อรวรรณ สังขวารี (2543) ทำการศึกษาเรื่อง การบริการของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 2 มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาวิธีการ ขั้นตอน ปัญหาและอุปสรรคในการบริการ รวมทั้งความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 2

ผลการศึกษามีสาระสำคัญดังนี้

1. สำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 2 ให้บริการทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน ๓ ได้แก่ การออกไปตรวจสอบเอกสารเกี่ยวกับการเสียภาษี ณ สถานที่ประกอบการของผู้เสียภาษี และการรับจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะที่ผู้เสียภาษีไปยื่นด้วยตนเองที่สำนักงาน ๓
2. กลุ่มตัวอย่างของผู้เสียภาษีโดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการบริการด้านภาษีอากร ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับน่าพึงพอใจปานกลาง
3. ผู้เสียภาษีที่มีสภาพภูมิหลังแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

วัชรภรณ์ มณีวงศ์ (2545) ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและแนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีความมุ่งหมายของการศึกษาเพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งศึกษาแนวทางเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นบุคลากรสายบริการมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวนทั้งสิ้น 220 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยบูรพา ระหว่างบุคลากรสาย ข กับบุคลากรสาย ค พบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทุกด้าน
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยบูรพา ระหว่างบุคลากรที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี กับบุคลากรที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป พบว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันทุกด้าน
3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยบูรพา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านความอยู่รอด และด้านความเจริญก้าวหน้า

บุญยืน บุญยสิทธิ์ (2546) ทำการศึกษาเรื่อง การนำระบบการกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบันมาใช้ในการจัดเก็บภาษีอากรของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาผลการนำระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีฯ มาใช้ในการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข ของการนำระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีฯ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ผลการศึกษา พบว่า ผลจากการจัดเก็บภาษีของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 รวมทุกประเภทภาษี ปี 2545 จัดเก็บได้เพิ่มขึ้น จากปี 2544 เป็นเงิน 3,915.073 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 26 เนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงระบบการจัดเก็บภาษีเป็นส่วนสำคัญสำหรับปัญหา อุปสรรค เกิดจากปัจจัย 4 ด้าน คือ 1) ปัญหาด้านโครงสร้าง ซึ่งมีจำนวนทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีฯ ไม่เพียงพอ ทำให้จัดเก็บภาษีได้ช้า 2) ปัญหาด้านบุคลากร ซึ่งมีไม่เพียงพอส่วนใหญ่เป็นข้าราชการบรรจุใหม่ ยังไม่เข้าใจแนวทางปฏิบัติ ไม่มีประสบการณ์ 3) ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณ ขาดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายและไม่ครอบคลุม ขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณ 4) ด้านการบริหารทีมกำกับดูแลขาดการวางแผน และระบบฐานข้อมูลของผู้ประกอบการยังไม่เป็นปัจจุบัน การศึกษานี้ได้เสนอแนวทางแก้ไข โดยเกลี้ยตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ที่มีงานน้อยไปอยู่ที่ทีมกำกับดูแล เน้นการฝึกอบรม ทั้งด้านวิชาการและเทคนิคการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และประชุมซักซ้อมความเข้าใจ มีกฎหมายรองรับ จัดสรรงบประมาณค่าตอบแทน ให้ได้รับจริงเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ มีกฎหมายรองรับการปฏิบัติงาน มีการวางแผนงาน จัดกลุ่มประเภทธุรกิจให้ชัดเจนตามจริง

ประเสริฐ อนุวรรณ (2546) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวล็อปเมนต์ จำกัด (มหาชน) การศึกษารั้งนี้มี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวล็อปเมนต์ จำกัด (มหาชน) และความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวล็อปเมนต์ จำกัด (มหาชน) การศึกษาได้ข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถาม จำนวน 390 ชุด และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าทางสถิติอันได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าไคสแควร์ จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30-40 ปี และสถานภาพสมรส มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีรายได้ 5000-10000 บาทต่อเดือน และมีตำแหน่งงานเป็นพนักงานรายวัน ซึ่งมีอายุงาน 7-9 ปี ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานฯ มีระดับความพึงพอใจมาก 1 ปัจจัย คือ ในด้านความสำเร็จในงาน และระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง 8 ปัจจัย คือ ในด้านค่าตอบแทน

ด้านสวัสดิการ ด้านลักษณะงานที่ทำและความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านการปกครองบังคับบัญชา สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานพบว่าตัวแปรซึ่งได้แก่ เพศ อายุคนงาน สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงานและอายุงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันในปัจจุบันทุกปัจจัย

สมเด็จพระติ สักคิทธิทธิกร (2546) ได้ทำการศึกษาถึงการสร้างแรงจูงใจการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมคุณภาพโรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับการรับรอง ISO 9002 ซึ่งเป็นกรณีศึกษาโรงพยาบาลนครินทร์ และ โรงพยาบาลศศิครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรกับปัจจัยการสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมคุณภาพระหว่างโรงพยาบาลนครินทร์กับโรงพยาบาลศศิครินทร์ หาดใหญ่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือเจ้าหน้าที่ประจำของโรงพยาบาลนครินทร์ กับ โรงพยาบาลศศิครินทร์หาดใหญ่ จำนวน 341 คน

ผลการศึกษาพบว่า ความถี่ในการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมคุณภาพของทั้ง 2 โรงพยาบาลอยู่ในระดับสำคัญมาก ปัจจัยการสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ ที่มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมคุณภาพประกอบด้วยปัจจัยการสร้างแรงจูงใจ 1) ด้านนโยบาย 2) ด้านโครงสร้างองค์การ 3) ด้านผู้นำและเพื่อนร่วมงาน 4) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและความก้าวหน้า 5) ระเบียบข้อบังคับ 6) ด้านวัฒนธรรมองค์การ ผลการเปรียบเทียบปัจจัยการสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมคุณภาพ ระหว่าง โรงพยาบาลนครินทร์และ โรงพยาบาลศศิครินทร์พบความแตกต่างคือ ปัจจัยการสร้างแรงจูงใจด้านนโยบาย ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านผู้นำและเพื่อนร่วมงาน และด้านระเบียบข้อบังคับมีปัจจัยการสร้างแรงจูงใจ

สุรัตน์ จันทร์ศรี (2546) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรของข้าราชการกรมสรรพากร ระดับ 3-7 ในเขตท้องที่ภาค 4 ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรของข้าราชการกรมสรรพากร ระดับ 3-7 ในเขตท้องที่ภาค 4 และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรของข้าราชการกรมสรรพากร ระดับ 3-7 ในเขตท้องที่ภาค 4 โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการกรมสรรพากร ระดับ 3-7 ในเขตท้องที่ภาค 4 จำนวน 276 คน ที่ได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอนจากจำนวนข้าราชการกรมสรรพากรในเขตท้องที่ภาค 4 ที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ (จังหวัด) และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (อำเภอ) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่าของลิเคิร์ต ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน แล้วหาค่าความ

เชื่อถือได้ เท่ากับ 0.91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการของเซฟเฟ่ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC+ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรของข้าราชการกรมสรรพากร ระดับ 3-7 ในเขตท้องที่ภาค 4 โดยพิจารณาในภาพรวมของทุกตำแหน่ง ในด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านนโยบายการบริหารงานการจัดเก็บภาษีอากร ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสิ่งแวดล้อมในหน่วยงาน และด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับน้อย 2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรของข้าราชการกรมสรรพากร ระดับ 3-7 ในเขตท้องที่ภาค 4 โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้ (2.1) ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีกับนักวิชาการสรรพากร เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีกับนักวิชาการภาษี และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีกับเจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากรทางด้านนโยบายการบริหารงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร (2.2) ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีกับนักวิชาการภาษีทางด้านการปกครองและการบังคับบัญชา ส่วนทางด้านอื่นๆ ไม่พบว่าจะแตกต่างกัน

เสาวลักษณ์ เพ็ชรคล้าย (2546) ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มีต่อความรู้ ความเข้าใจ ของตนเองในเรื่องระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด: ศึกษากรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สมุทรปราการ 1 การศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มีต่อความรู้ ความเข้าใจของตนเองในเรื่องระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด: ศึกษากรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความรู้ ความเข้าใจของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ในเรื่องระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ ความเข้าใจ ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ในเรื่องระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโครงการโดยใกล้ชิด จำแนกตาม สถานะของเจ้าหน้าที่ ผู้กำกับดูแลประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา และระดับตำแหน่งในปัจจุบัน ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่กำกับดูแล จำนวน 120 คน ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด ในภาพรวมพบว่า มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.47) โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลได้เสนอแนะให้มีคู่มือหรือแนวทางปฏิบัติเพื่อจะได้ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกันมาก

ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.25 สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ในเรื่องระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด จำแนกตามสถานะของเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแล ประสิทธิภาพในการทำงาน วุฒิการศึกษา และระดับตำแหน่งในปัจจุบัน พบว่า สถานของเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลมีผลต่อความรู้ ความเข้าใจ ดังนั้น ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ควรประชาสัมพันธ์สร้างภาพพจน์ของกรมสรรพากรต่อสายตาของผู้เสียภาษี จัดให้มีการอบรมพัฒนา ความรู้ ความสามารถให้แก่เจ้าหน้าที่ให้เกิดความชำนาญทั้งในเรื่องของการตรวจสอบภาษีอากร พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

อุบลวรรณ แซ่หนู (2548) ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย การศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย โดยทำการสำรวจจากแบบสอบถามทั้งหมด 390 ฉบับ ได้รับกลับคืนจำนวน 390 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.0 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งผลการศึกษาปรากฏผลดังนี้ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และสถานภาพสมรส มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน และมีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งมีอายุในการทำงานมากกว่า 9 ปี ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานฯ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก 4 ปัจจัย คือ ในด้านลักษณะงานที่ทำและความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานและระดับความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง 5 ปัจจัย คือ ในด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านการปกครองบังคับบัญชา สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย พบว่า ตัวแปรทุกตัวแปรซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ แตกต่างกันในปัจจัยทุกปัจจัยซึ่งได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำและความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านความสำเร็จในงานด้านการยอมรับนับถือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา

ธนสิทธิ์ เอื้อพิพัฒนากุล (2548: 542-543) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ทู ได้สรุปผลถึงผลที่องค์กรได้รับจากความพึงพอใจในงานดังนี้คือ อัตราการเข้าออกงาน ความพึงพอใจในงานช่วยลดอัตราการเข้าออกงานให้แก่องค์กรได้ ความสัมพันธ์ระหว่างการเข้าออกงานกับความพึงพอใจในงานเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ฉะนั้นยิ่งคนทำงานมีความพึงพอใจมากขึ้นเท่าใด อัตราการเข้าออกงานก็จะลดน้อยลงเท่านั้น นอกจากนี้ความพึงพอใจยังสามารถทำนายอัตราการเข้าออกงานของคนทำงานได้ด้วย และการขาดงาน การศึกษาหลายฉบับแสดงให้เห็นว่าการขาดงานและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ต่อกันในทางลบ คนขาดงานที่มีความพึงพอใจในงานมาก ก็จะยิ่งขาดงานน้อย อย่างไรก็ตาม องค์กรจะต้องพึงระวังด้วยว่าในบางกรณีตัวเลขการขาดงานก็ไม่อาจชี้ให้เห็นถึงความไม่พอใจในงานเพราะคนทำงานอาจขาดงานด้วยความจำเป็นทางสุขภาพหรือครอบครัว ฉะนั้นลักษณะการขาดงานที่เกี่ยวกับกับความพึงพอใจในงานจึงเป็นการขาดงานเฉพาะที่ไม่มีเหตุผลสมควรเท่านั้น ตลอดจนสุขภาพของคนทำงานความไม่พอใจในงานนำไปสู่สุขภาพจิต ที่เสื่อมโทรมซึ่งจะทำให้สุขภาพกายไม่สมบูรณ์ แข็งแรงในลำดับถัดมา ความเครียด ความกังวล นำมาซึ่งความเจ็บป่วยด้วยโรคหัวใจ และ โรคกระเพาะอาหาร ความเครียด ความกังวลเหล่านี้เกิดจากสาเหตุต่างๆ หลายประการ เช่น ความไม่แน่ใจในบทบาท ที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวัง การรับผิดชอบงานมากเกินไป จะทำให้เสร็จได้ในเวลาที่กำหนด การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่ต้องรับผิดชอบที่เกินขีดความสามารถและการไม่สามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในประเด็นที่มีผลต่องานที่รับผิดชอบ

ผลทั้งสามประการนี้เป็นพฤติกรรมถดถอยของคนทำงานเมื่อมีความพึงพอใจในงานต่ำ ซึ่งพฤติกรรมถดถอยนี้มีผลต่อองค์กร การขาดงานทำให้การทำงานปกติเสียไป ทำให้เกิดความล่าช้า และทำให้องค์กรต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้แก่คนงาน และการเข้าออกงานก็ทำให้การปฏิบัติงานหยุดชะงัก และทำให้องค์กรต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการคัดเลือกและอบรมพนักงานที่เข้ามาใหม่ นอกจากนี้คนทำงานที่มีระดับความพึงพอใจในงานต่ำยังอาจก่อพฤติกรรมก้าวร้าวได้ด้วย พฤติกรรมนี้ยังอาจแสดงมาในรูปการจงใจทำผิด การเปิดเผยความลับขององค์กรแก่หน่วยงานอื่น การนัดหยุดงาน การเถียงงาน พฤติกรรมก้าวร้าวเหล่านี้อาจสืบเนื่องเชื่อมโยงไปถึงบุคคลกลุ่มอื่นๆ ที่ใกล้ชิดกับคนทำงาน เช่น เพื่อนร่วมงานหรือครอบครัว ซึ่งอาจนำไปสู่การทะเลาะ เบาะแว้งระหว่างกันได้ พฤติกรรมก้าวร้าวเป็นอุปสรรคต่อการทำงานลดการร่วมมือประสานงานและโอกาสการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้หากอัตราค่าจ้างที่คนงานได้รับ ในขณะนั้น ไม่เพียงพอด้วยแล้วก็อาจเกิดกรณีการขโมยได้ด้วย

ยุพดี อินมาก (2549) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท พิชซ่า ทูเดย์ จำกัด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท พิชซ่า ทูเดย์ จำกัด ในด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านรายได้และผลประโยชน์ ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการทำงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท พิชซ่า ทูเดย์ จำกัด โดยใช้จำนวนประชากรจริงที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายผลิต และฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 244 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรม SPSS ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ พนักงาน บริษัท พิชซ่า ทูเดย์ จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากที่สุดในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านลักษณะงานที่ทำ มีความพึงพอใจมากที่สุด สถานที่ทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศ ฯลฯ และบรรยากาศในที่ทำงานมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานด้านการเลื่อนตำแหน่ง พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุดในการสนับสนุนของบริษัท และเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าอบรม สัมมนาในงาน เพื่อเพิ่มความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค ด้านรายได้และผลประโยชน์ พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุดในการได้รับเงินค่าสงเคราะห์บุตร ค่าเช่าบ้าน ฯลฯ ด้านผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาที่ให้ความเป็นกันเองกับพนักงานและสุดท้ายด้านเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุดในการมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานที่มีเพศต่างกัน และช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน 1 ด้านคือ ด้านเพื่อนร่วมงาน สำหรับพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างด้นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันทุกด้าน ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง

ฉันทฐา กริทธิธัญ (2550) ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 10 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน และด้านความ มั่นคงในงาน 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาการ

ปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งกำลังปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 จำนวน 288 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 60 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติทุกอย่าง ในระดับมาก และ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไม่มีผลต่อความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ

ผลงานวิจัยต่างประเทศ

Simorns & Scott, 1999 (อ้างถึงใน ธนสิทธิ์ เอื้อพิพัฒนากุล, 2548) พบว่า นายแพทย์ทั่วไปมีความพอใจในการทำงานของตนเอง งานที่หลากหลายและความรับผิดชอบที่ได้รับบ่อยครั้งที่มีความกดดันในการทำงานมาจากงานมากเกินไป รางงานเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้นและความต้องการของคนไข้

Syptak, Marsland & Ulmas, 1999 (อ้างถึงใน ธนสิทธิ์ เอื้อพิพัฒนากุล, 2548) โดยมีทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบิร์ก สนับสนุนในการพัฒนาแรงจูงใจของพนักงานและสร้างภาพแวดล้อมให้ส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน

Tobias, 2000 (อ้างถึงใน ธนสิทธิ์ เอื้อพิพัฒนากุล, 2548) พบว่า พนักงานมีความสุขไม่เท่ากับพนักงานในการทำงานมาจากความสนใจและความท้าทายในงานซึ่งทำการศึกษาเรื่องความแตกต่างของผลตอบแทนระหว่าง หน่วยงานของรัฐบาลเอกชนที่ทางภาครัฐไม่มีทางที่จะประสบความสำเร็จในการแข่งขันกับภาคเอกชน ทางภาครัฐควรปรับปรุงเรื่องความพึงพอใจในการทำงานให้ดีขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การจูงใจให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อสำรวจวิธีการจูงใจให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อวิธีการจูงใจให้มายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ (3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับวิธีการจูงใจผู้เสียภาษีให้มายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ และ (4) เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90 ,ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษา คือ ผู้เสียภาษีที่เข้ามาใช้บริการภาษีอากรของหน่วยบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ผู้วิจัยประมาณการจากประชากรและ โครงสร้างประชากรชาวจังหวัดสมุทรปราการ (www.samutprakan.go.th/m_n3_2.php สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2553) ซึ่งเสนอว่า จังหวัดสมุทรปราการ มีประชากรเป็นอันดับ 2 ของภาครองจากกรุงเทพฯ ทั้งนี้ ด้วยเหตุที่เป็นจังหวัดรองรับการขยายตัวจากกรุงเทพฯ ทั้งในด้านการผลิตคือ อุตสาหกรรม และการกระจายตัวของประชากร ทำให้สมุทรปราการมีประชากรย้ายถิ่นจากที่อื่นมาในจังหวัดเป็นจำนวนมาก ซึ่งมีทั้งประชากรที่เคลื่อนย้ายเข้ามาโดยเจ้ียงย้ายที่อยู่อย่างถูกต้องและไม่ย้ายทะเบียนราษฎรเข้ามาก็มี ทำให้ประชากรที่มีอยู่จริงสูงกว่าจำนวนประชากรในทะเบียนราษฎร โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่อยู่ในวัยทำงาน กลุ่มอายุ 20-29 ปี จะมีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรต่ำกว่ากลุ่มอื่นในรอบปี 2553 มีประชากรตามทะเบียนราษฎรทั้งสิ้น 1,137,945 คน แยกเป็นชาย 551,970 คน หญิง 585,975 คน และเมื่อพิจารณาจากตารางที่ 3.1 พบว่า มีประชากรที่เข้าข่ายในการเสียภาษี (วัยแรงงานประมาณการ) ทั้งสิ้นจำนวน 775,054 คน

ตารางที่ 3.1 สัดส่วนของประชากรชาวสมุทรปราการที่ได้จากการคำนวณ

กลุ่ม อายุ / กลุ่มประชากร	ร้อยละ ของประชากร	จำนวนประชากรจากการคำนวณ
1. อายุ ต่ำกว่า 5 ปี (วัยเด็ก)	7.74	88,077
2. อายุ 5- 14 ปี (วัยเรียน)	15.23	173,309
3. อายุ 15 - 59 ปี (วัยแรงงาน)	68.11	775,054
4. อายุ 60 ขึ้นไป (วัยสูงอายุ)	8.92	101,505

ที่มา: คัดแปลงจาก (www.samutprakan.go.th/m_n3_2.php สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2553)

ผู้วิจัยใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ช่วงความเชื่อมั่น 95% กำหนดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 โดยสูตรของยามาเน่ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างซึ่งกำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5

คำนวณหากลุ่มตัวอย่างตามสูตร

$$n = \frac{775,054}{1 + 775,054 \times 0.05^2}$$

$$n = \frac{775,054}{1,938.635} = 399.79$$

ดังนั้น จึงได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเป้าหมายจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามามีแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ในช่วงเดือนมกราคม- มีนาคม 2553 คัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก และหยุดเก็บข้อมูลเมื่อได้แบบสอบถามตามเป้าหมาย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการจูงใจให้ผู้เสียภาษีมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการจูงใจในการขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 27 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรค และข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ข้อ

คำถามในตอนที 1 และ 2 เป็นคำถามแบบเลือกตอบแบบปลายปิด คำถามในตอนที 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิด ส่วนคำถามตอนที 3 เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่าเป็น 5 ระดับ ประกอบไปด้วย

ระดับการงูใจให้ม้ายืนแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มากที่สุด	= 5 คะแนน
ระดับการงูใจให้ม้ายืนแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มาก	= 4 คะแนน
ระดับการงูใจให้ม้ายืนแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปานกลาง	= 3 คะแนน
ระดับการงูใจให้ม้ายืนแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา น้อย	= 2 คะแนน
ระดับการงูใจให้ม้ายืนแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา น้อยที่สุด	= 1 คะแนน

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลโดยใช้เกณฑ์ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538: 100)

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ซึ่งทำให้ได้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 แสดงว่า มีการประเมินระดับการงูใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แสดงว่า มีการประเมินระดับการงูใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 แสดงว่า มีการประเมินระดับการงูใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 แสดงว่า มีการประเมินระดับการงูใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 แสดงว่า มีการประเมินระดับการงูใจระดับน้อยที่สุด

แบบสอบถามในส่วนที่ 3 มีการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตัวแบบโดยการใช้ ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency IOC) หาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ คัดเลือกตัวชี้วัดที่เหมาะสม โดยใช้ฐานการพิจารณาจากที่ผู้บริหารได้ตอบมาในขั้นตอนที่ 1 จากนั้นก็ทำวิเคราะห์แบบ Factor Analysis เพื่อหาค่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลประกอบการ

ขั้นตอนการตรวจสอบ มีดังนี้

1. ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ เทียบแผนผังการสร้างคำถามกับแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
2. ให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาข้อคำถามเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการวัด โดยให้คะแนนดังนี้
 +1 หมายความว่า แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวัด
 0 หมายความว่า ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวัด
 -1 หมายความว่า แน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวัด
3. นำคะแนนที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิ หาค่า IOC รายข้อจากสูตร

$$IOC = \frac{\sum_{i=1}^N R}{N}$$

เมื่อ

IOC	=	ค่าดัชนีความสอดคล้อง
R	=	คะแนนความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่าน
N	=	จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

ตัดสินค่าดัชนีความสอดคล้องตามเกณฑ์ต่อไปนี้ ถ้าค่า IOC มีค่าตั้งแต่ 0.50 ถึง 1.00 แสดงว่า ข้อคำถามนั้นวัดหรือเป็นตัวแทนของวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด หากได้น้อยกว่า 0.50 แสดงว่า ข้อคำถามนั้นไม่เป็นตัวแทนของวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประกอบไปด้วย

ดร.ชัยพรว์ ธนถาวรศักดิ์	อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ดร. สุวิชัย ศุภรานนท์	อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
อ.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย	อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลการวิจัย พบว่า ข้อคำถามทุกข้อผ่านค่าความตรงเชิงเนื้อหา โดยมีค่าตั้งแต่ 0.66-1.00 ทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับโดยการวัดแบบคงเส้นคงวาภายใน (Internal Consistency) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มที่มา ยืนยันแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ในสัปดาห์ที่ 1-2 ของเดือน มกราคม 2553 จำนวน 40 ชุด (ไม่ได้นำมาวิเคราะห์รวมในตอนที่วิเคราะห์สถิติ) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.7312 (รายละเอียดตามภาคผนวก)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ที่ได้จากวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลทั้งที่เป็นส่วนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการรวบรวมบทความ ข้อมูลจากหนังสือวารสารต่างๆ ข้อมูลจากเว็บไซต์ต่างๆ ข้อมูลจากกรมสรรพากร และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ได้มาทำการวิเคราะห์ประมวลผล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการด้านการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการจูงใจให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ในส่วนของข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ความถี่การใช้บริการ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่และร้อยละ ในตัวแปรที่มีการวัดเชิงปริมาณ สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับวิธีการจูงใจให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนกลุ่มสถิติที่ใช้สรุปอ้างอิง เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรตามจากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 โดยกำหนดให้การยื่นแบบก่อนเวลาครบกำหนด (วันที่ 31 มีนาคม 2553) เป็นการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ (กำหนดตัวแปร มีค่า 1) และผู้ที่ยื่นแบบตามกำหนดเวลาหรือเกินเวลาที่กำหนดเป็นการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบปกติ (กำหนดตัวแปร มีค่า 0) ถือเป็นการทำตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) และใช้ตัวแปรต้น ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี (เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน) พฤติกรรมของผู้ใช้บริการความถี่ในการใช้บริการ ลักษณะการมาใช้บริการช่องทางที่ใช้บริการ การมาใช้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่า t (Independent t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) มีการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD. (Lest Square Different)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การจูงใจให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อที่จะนำเสนอออกเป็นสองส่วนดังนี้

1. ส่วนแรกวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย
 - ข้อมูลด้านคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง
 - ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี
 - ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 1
 - ข้อเสนอที่ได้จากปัญหา และอุปสรรค
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน โดยมีเนื้อหาที่จะนำเสนอดังต่อไปนี้
 - ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการจูงใจให้มาขึ้นภาษี ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน
 - ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน จะส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แตกต่างกัน

1. ข้อมูลด้านคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเป้าหมายจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ที่เข้ามายื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ในช่วงเดือน มกราคม-มีนาคม 2553 ผลการวิจัยพบตามสถิติพรรณนา ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลและพฤติกรรมผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

	ตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	105	26.25
	หญิง	295	73.75
	รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 73.75

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลและพฤติกรรมผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

	ตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	6	1.50
	21-30 ปี	108	27.00
	31-40 ปี	174	43.50
	41-50 ปี	72	18.00
	51-60 ปี	31	7.75
	60 ปีขึ้นไป	9	2.25
	รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลและพฤติกรรมผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	111	27.75
สมรส	231	57.75
แยกกันอยู่	11	2.75
หย่า	17	4.25
หม้าย	30	7.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลและพฤติกรรมผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	13	3.25
มัธยมศึกษาตอนต้น	33	8.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	64	16.00
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	47	11.75
ปริญญาตรี	223	55.75
ปริญญาโทขึ้นไป	20	5.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลและพฤติกรรมผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

	ตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
อาชีพ			
	พนักงานบริษัท	74	18.50
	ธุรกิจส่วนตัว	128	32.00
	รับราชการ	141	35.25
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	33	8.25
	อื่นๆ	24	6.00
	รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลและพฤติกรรมผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

	ตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
รายได้			
	ไม่เกิน 10,000 บาท	45	11.25
	10,001 -20,000 บาท	156	39.00
	20,001 -30,000 บาท	131	32.75
	30,001 -40,000 บาท	40	10.00
	40,001 -50,000 บาท	9	2.25
	มากกว่า 50,000 บาท	19	4.75
	รวม	400	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00

2. ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี

ตารางที่ 4.7 ความถี่ในการใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในรอบปี

ตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
1 ครั้ง	246	61.50
2 ครั้ง	125	31.25
3 ครั้ง	9	2.25
4 ครั้ง	1	0.25
ทุกเดือน	19	4.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พฤติกรรมความถี่ในการใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในรอบปีของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่อยู่ที่ ปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นจำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50

ตารางที่ 4.8 ลักษณะการใช้บริการของสำนักงานสรรพากร

ตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
ด้วยตนเอง	350	87.50
ตัวแทนดำเนินการ	50	12.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ลักษณะการใช้บริการของสำนักงานสรรพากรของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่คือ มาใช้บริการด้วยตนเอง คิดเป็นจำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50

ตารางที่ 4.9 ลักษณะของช่องทางการใช้บริการของสำนักงานสรรพากร

ตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
ทาง ไปรษณีย์	11	2.75
ทาง โทรศัพท์	8	2.00
ทาง ธนาคาร	9	2.25
ทาง อินเทอร์เน็ต	43	10.75
ทาง ตู้ATM	2	0.50
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1	310	77.50
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1	16	4.00
สำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่น	1	0.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ลักษณะของช่องทางการใช้บริการของสำนักงานสรรพากรของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 คิดเป็นจำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50

ตารางที่ 4.10 ลักษณะของการใช้บริการของสำนักงานสรรพากร

ตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
ขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษี	15	3.75
จดทะเบียนผู้เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม	15	3.75
ขอคืนภาษีเงินได้/ภาษีมูลค่าเพิ่ม	25	6.25
ยื่นแบบภาษีหัก ณ ที่จ่าย	20	5.00
ยื่นแบบเสียภาษีได้บุคคลธรรมดา	310	77.50
ยื่นแบบเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล	9	2.25
ยื่นแบบรายการเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม	2	0.50
สอบถามปัญหาด้านภาษีอากร	4	1.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ลักษณะของการใช้บริการของสำนักงานสรรพากรของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือ การมายื่นแบบเสียภาษีได้บุคคลธรรมดา คิดเป็นจำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50

ตารางที่ 4.11 พฤติกรรมการมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในแต่ละเดือน

ตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
เดือน มกราคม	19	4.75
เดือน กุมภาพันธ์	62	15.50
เดือน มีนาคม	287	71.75
เกินกำหนด	32	8.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พฤติกรรมการมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในแต่ละเดือนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือ ชำระในเดือนมีนาคม คิดเป็นจำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.75

ตารางที่ 4.12 พฤติกรรมการมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
ลักษณะของการชำระภาษี		
ชำระเมื่อครบกำหนด	319	79.75
ชำระก่อนกำหนด	81	20.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พฤติกรรมการมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในแต่ละเดือน ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่คือ ชำระเมื่อครบกำหนด คิดเป็นจำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25

3. ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการ
ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัด
สมุทรปราการ 1

ผู้วิจัยได้แบ่งข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดง
รายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา ออกตาม
วิธีการงูใจภายในและภายนอก ตามตารางที่ 4.13-4.14

ตารางที่ 4.13 วิธีการงูใจภายใน ที่ทำให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา

วิธีการงูใจภายใน	Mean	SD.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
3. การประกาศเกียรติคุณ “คุณคือคนดีเสียภาษีถูกต้อง”	3.64	0.98	มาก	9
7. การได้รับความสะดวกและรวดเร็วเมื่อมายื่นแบบ แสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา	3.81	0.87	มาก	5
9. การได้รับการต้อนรับและการดูแลเป็นพิเศษ	3.77	0.83	มาก	6
10. การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการเสียภาษีทุกเดือน	3.69	0.93	มาก	8
14. การมีเจ้าหน้าที่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.89	0.79	มาก	3
15. การมีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็ว	3.88	0.86	มาก	4
16. การมีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่สุภาพเป็นมิตร	3.90	0.85	มาก	2
17. การมีช่องทางพิเศษให้บริการยื่นแบบ ฯ	3.73	0.85	มาก	7
27. การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ชำนาญในการให้คำแนะนำ การบริการต่างๆ ที่ชัดเจน	3.94	0.81	มาก	1
รวมค่าเฉลี่ยเลขคณิต	3.81	0.86	มาก	

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต วิธีการจูงใจภายในที่ทำให้ผู้เสียภาษีมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ตามทัศนระของผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ยในภาพรวม จะอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.81 SD. = 0.86) เมื่อเรียงลำดับ วิธีที่จะสร้างแรงจูงใจภายในที่ทำให้ผู้เสียภาษีมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ในสามลำดับแรกเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ชำนาญในการให้คำแนะนำการบริการต่างๆ ที่ชัดเจน (Mean = 3.94 SD. = 0.81) การมีเจ้าพนักงานให้บริการที่สุภาพเป็นมิตร (Mean = 3.90 SD. = 0.85) และการมีเจ้าพนักงานกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ (Mean = 3.89 SD. = 0.79) ส่วนวิธีการจูงใจภายในที่ทำให้ผู้เสียภาษีมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ตามทัศนระของผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ที่ได้รับการประเมินน้อยที่สุด ได้แก่ การประกาศเกียรติคุณ “คุณคือคนดี เสียภาษีถูกต้อง” (Mean = 3.64 SD. = 0.98)

ตารางที่ 4.14 วิธีการจูงใจภายนอก ที่ทำให้ผู้เสียภาษีมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา

วิธีการจูงใจภายนอก	Mean	SD.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
1. การจับรางวัลชิงโชคสำหรับผู้ขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา	4.27	0.86	มากที่สุด	1
2. การประชาสัมพันธ์/การเผยแพร่ข่าวสารอย่างกว้างขวาง	3.82	0.91	มาก	4
4. การชำระภาษีโดยหักบัญชีอัตโนมัติเมื่อแบบผ่านอินเทอร์เน็ต	3.71	0.94	มาก	12
5. การให้สามารถผ่อนชำระภาษีได้ทุกช่อง	3.75	0.91	มาก	8
6. การบริการขึ้นแบบฯนอกสถานที่ เช่น ห้างสรรพสินค้า	3.68	0.89	มาก	13
8. การบริการขึ้นแบบฯ และชำระภาษีได้ในวันหยุดราชการ	3.78	0.92	มาก	5

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

วิธีการงูใจภายนอก	Mean	SD.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
11. สถานที่ให้บริการทาง่าย เดินทางไปใช้ บริการสะดวก	3.93	0.82	มาก	3
12. การมีแบบฟอร์มต่าง ครบถ้วน มีคำแนะนำ ในการกรอกอ่านเข้าใจง่าย	4.06	0.89	มาก	2
13. การขึ้นแบบผ่านไปรษณีย์ได้ทุกสาขา	3.72	0.92	มาก	10
18. การมีอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยในการบริการ	3.78	0.89	มาก	6
19. การมีที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อ	3.68	0.92	มาก	14
20. การจัดสถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	3.78	0.83	มาก	7
21. การมีห้องน้ำสะอาด เพียงพอต่อความต้องการใช้	3.68	0.86	มาก	15
22. มีหนังสือพิมพ์วารสารเพียงพอ	3.68	0.89	มาก	16
23. การมีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ ผู้มารับบริการ	3.68	0.89	มาก	17
24. การมีที่จอดรถยนต์/รถมอเตอร์ไซค์ เพียงพอ	3.72	0.92	มาก	11
25. การมีบริการน้ำดื่มและเครื่องดื่มสะอาดเพียงพอ	3.67	0.83	มาก	18
26. การมีโต๊ะ เก้าอี้ จัดวางเหมาะสม สถานที่ ให้บริการทาง่าย	3.75	0.93	มาก	9
รวมค่าเฉลี่ยเลขคณิต	3.79	0.89	มาก	

จาก ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต วิธีการงูใจภายนอกที่ทำให้ผู้เสีย
ภาษีมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ตามทัศนะของผู้ที่มาใช้บริการสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ยในภาพรวม จะอยู่ในระดับมาก (Mean =
3.81 SD. = 0.86) เมื่อเรียงลำดับ วิธีที่จะสร้างแรงงูใจภายในที่ทำให้ผู้เสียภาษีมาขึ้นแบบแสดง
รายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ในสามลำดับแรกเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การจับ
รางวัลชิงโชคสำหรับผู้ขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91)
ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา (Mean = 4.27 SD. = 0.86) การมีแบบฟอร์มต่างๆ ครบถ้วน มี
คำแนะนำในการกรอกที่อ่านเข้าใจง่าย (Mean = 4.06 SD. = 0.89) และสถานที่ให้บริการทาง่าย

เดินทางไปใช้บริการสะดวก (Mean = 3.93 SD. = 0.82) ตามลำดับ ส่วนวิธีการจูงใจภายนอกที่ทำให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ตามทัศนคติของผู้ที่มาใช้บริการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ที่ได้รับการประเมินน้อยที่สุด ได้แก่ การมีบริการนำคัมและเครื่องคัมสะดวกเพียงพอ (Mean = 3.67 SD. = 0.83)

4. ข้อสรุปที่ได้จากปัญหาและอุปสรรค

จากคำถามปลายเปิด ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อคำถามพร้อมเรียงลำดับความถี่ของข้อเสนอแนะที่คล้ายคลึงกันดังนี้

ตารางที่ 4.15 ปัญหาที่ไม่ทำให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา

ลำดับที่	ปัญหาที่พบ	ความถี่	ร้อยละ
1	ปัญหาเรื่องเงิน	25	21.01
2	เอกสารไม่เรียบร้อย	11	9.24
3	ที่จอดรถน้อย	10	8.40
4	เจ้าหน้าที่ไม่สนใจ ไม่สุภาพ	10	8.40
5	ปัญหาไม่รู้เรื่องภาษีเลย	10	8.40
6	กลัวเจ้าหน้าที่ไม่กล้าเข้าไปถาม	8	6.72
7	การบริการล่าช้า	7	5.88
8	จำนวนภาษีไม่ถูกต้อง	6	5.04
9	ปัญหารถติด และมาไม่สะดวก	6	5.04
10	เจ้าหน้าที่ไม่พอ	5	4.20
11	มีเครื่องมือไม่เพียงพอกับคนที่มาเสียภาษี	5	4.20
12	ไม่มีเจ้าหน้าที่แนะนำวิธีการที่ถูกต้อง	3	2.52
13	ช่องเสียภาษีน้อย	3	2.52
14	คนเยอะไม่ชอบมา	2	1.68
15	ยังไม่ถึงเวลาก็ไม่รีบร้อน	1	0.84
16	ชอบใช้ชีวิตง่ายๆ ไม่กระตือรือร้น	1	0.84

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ลำดับที่	ปัญหาที่พบ	ความถี่	ร้อยละ
17	ที่พักอาศัยอยู่ไกล	1	0.84
18	ได้รับเอกสารช้า	1	0.84
19	ปัญหาตงงาน	1	0.84
20	สถานที่คับแคบ	1	0.84
21	ขาดความรู้ความเข้าใจ	1	0.84
22	ไม่รู้วิธีการกรอกข้อมูลของ ภ.ง.ด 90, ภ.ง.ด 91	1	0.84
	รวม	119	100.00

จากตารางที่ 4.15 สรุปได้ว่า ปัญหาที่ผู้เสียภาษีเห็นว่าเป็นอุปสรรคต่อการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด 90, ภ.ง.ด 91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา แบ่งออกเป็น ปัญหาจากตัวผู้เสียภาษีเอง มีเงินไม่พอชำระ เอกสารไม่เรียบร้อย ไม่รู้เรื่องภาษีและกลัวเจ้าหน้าที่เป็นอุปสรรคที่สำคัญที่สุด ประเด็นต่อมาคือ เรื่องเจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ ให้บริการล่าช้า และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ส่วนอุปสรรคสุดท้าย ได้แก่ สถานที่เสียภาษี มีที่จอดรถน้อย รถติด และเดินทางไม่สะดวก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 วิธีการจงใจเพิ่มเติมเพื่อการมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด 90, ภ.ง.ด 91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา

ลำดับที่	วิธีการจงใจเพิ่มเติม	ความถี่	ร้อยละ
1	มีการจับรางวัล ของขวัญเล็ก ๆ น้อยๆ ให้เป็นกำลังใจ	21	22.83
2	การมีที่จอดรถที่สะดวก	15	16.30
3	มีการประชาสัมพันธ์ ประกาศ	11	11.96
4	มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ	10	10.87
5	มีเจ้าหน้าที่คอยคำนวณภาษีให้	10	10.87
6	เจ้าหน้าที่งานสุภาพ อ่อนน้อม	6	6.52

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ลำดับที่	วิธีการงูใจเพิ่มเติม	ความถี่	ร้อยละ
7	ผ่อนผันการชำระภาษี	3	3.26
8	พัฒนาการบริการต่างๆ ให้ดีขึ้น	3	3.26
9	มีสถานที่อื่นๆ บริการ ที่ไม่ใช่ที่สรรพากรอย่างเดียว	3	3.26
10	มีพนักงานคอยกรอกข้อมูลภาษีให้	2	2.17
11	สถานที่บริการมีที่นั่งสะดวกสบาย	2	2.17
12	มีช่องทางด่วนสำหรับผู้พิการและรีบร้อน	2	2.17
13	มีเจ้าหน้าที่คอยตรวจเอกสารตลอดเวลา	1	1.09
14	พัฒนาเวลาเสียภาษีให้เร็วมากขึ้น	1	1.09
15	การเปิดรับบริการตามห้างสรรพสินค้า	1	1.09
16	พัฒนาขั้นตอนการเสียภาษีให้ไม่ยุ่งยาก	1	1.09
	รวม	92	100.00

จากตารางที่ 4.16 สรุปได้ว่า วิธีสร้างแรงงูใจอื่นๆ ที่จะทำให้ผู้เสียภาษีย้ายแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ได้แก่ การสร้างแรงงูใจด้วยวิธีมีการจับรางวัล ของขวัญ เล็กๆ น้อยๆ ให้เป็นกำลังใจ การพัฒนาสถานที่ให้มีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ การมีที่จอดรถที่สะดวก มีการประชาสัมพันธ์ ประกาศ มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ มีเจ้าหน้าที่คอยคำนวณภาษีให้ และเจ้าพนักงานสุภาพ อ่อนน้อม

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการงูใจให้มายื่นภาษี ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศ ของผู้เสียภาษี ต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการงูใจให้มายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการงูใจให้มายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการงูใจให้มายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบการมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	N	Mean	SD.	SE.	t	p_value
ชาย	105	0.27	0.44	0.04	1.78	0.08
หญิง	295	0.18	0.38	0.02		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการงูใจให้มายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_1 ที่ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการงูใจให้มายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุของผู้เสียภาษี ต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการงูใจให้มายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการงูใจให้มายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการงูใจให้มายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	N	Mean	SD.	SE.	F	p_value
ต่ำกว่า 20 ปี	6	0.33	0.52	0.21	1.47	0.20
21-30 ปี	108	0.25	0.44	0.04		
31-40 ปี	174	0.17	0.37	0.03		
41-50 ปี	72	0.19	0.40	0.05		
51-60 ปี	31	0.29	0.46	0.08		
60 ปีขึ้นไป	9	0.00	0.00	0.00		

จากตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการจูงใจให้มาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_1 ที่ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการจูงใจให้มาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพ ของผู้เสียภาษี ต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการจูงใจให้มาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการจูงใจให้มาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการจูงใจให้มาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	N	Mean	SD.	SE.	F	p_value
โสด	111	0.20	0.40	0.04	0.99	0.41
สมรส	231	0.19	0.39	0.03		
แยกกันอยู่	11	0.27	0.47	0.14		
หย่า	17	0.18	0.39	0.10		
หม้าย	30	0.33	0.48	0.09		

จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการจูงใจให้มาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ไม่แตกต่างกันดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_1 ที่ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการจูงใจให้มาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษา ของผู้เสียภาษี ต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการจูงใจให้มาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการจูงใจให้มาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการจูงใจให้มาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	N	Mean	SD.	SE.	F	p_value
ประถมศึกษา	13	0.38	0.51	0.14	2.87	0.01*
มัธยมศึกษาตอนต้น	33	0.27	0.45	0.08		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	64	0.23	0.43	0.05		
อนุปริญญา/เทียบเท่า	47	0.34	0.48	0.07		
ปริญญาตรี	223	0.15	0.36	0.02		
ปริญญาโทขึ้นไป	20	0.15	0.37	0.08		

จากตารางที่ 4.20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการจูงใจให้มาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกันดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการจูงใจให้มาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน โดยตารางลำดับถัดไปจะเป็นการเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างด้วยวิธี LSD.

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา/เทียบเท่า	ปริญญาตรี
มัธยมศึกษาตอนต้น	0.39				
มัธยมศึกษาตอนปลาย	0.22	0.65			
อนุปริญญา/เทียบเท่า	0.72	0.45	0.17		
ปริญญาตรี	0.04*	0.09	0.13	0.00**	
ปริญญาโทขึ้นไป	0.10	0.28	0.41	0.07	0.98

จากตารางที่ 4.21 พบความแตกต่างรายคู่ ระหว่างผู้ที่จบระดับการศึกษาประถมศึกษา กับระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบความแตกต่างรายคู่ ของผู้ที่จบระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า กับระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 1.5 อาชีพ ของผู้เสียภาษี ต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการจูงใจให้มายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการจูงใจให้มายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการจูงใจให้มายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบการมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	N	Mean	SD.	SE.	F	p_value
พนักงานบริษัท	74	0.14	0.34	0.04	4.83	0.00**
ธุรกิจส่วนตัว	128	0.25	0.43	0.04		
รับราชการ	141	0.17	0.38	0.03		
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	33	0.42	0.50	0.09		
อื่นๆ	24	0.04	0.20	0.04		

จากตารางที่ 4.22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการจูงใจให้มายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการจูงใจให้มายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน โดยตารางลำดับถัดไปจะเป็นการเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างด้วยวิธี LSD.

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1

อาชีพ	พนักงานบริษัท	ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
ธุรกิจส่วนตัว	0.05			
รับราชการ	0.54	0.10		
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0.00**	0.02*	0.00**	
อื่นๆ	0.31	0.02*	0.14	0.00**

จากตารางที่ 4.23 พบความแตกต่างรายคู่ ระหว่างผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวกับพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระหว่างผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวกับผู้ประกอบอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังพบความแตกต่างรายคู่ของพนักงานรัฐวิสาหกิจกับผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบความแตกต่างรายคู่ ของพนักงานรัฐวิสาหกิจกับพนักงานบริษัท และรับราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 1.6 รายได้ต่อเดือน ของผู้เสียภาษี ต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการจูงใจให้มาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการจูงใจให้มาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการจูงใจให้มาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	N	Mean	SD.	SE.	F	p_value
ไม่เกิน 10,000 บาท	45	0.44	0.50	0.07	5.94	0.00**
10,001 -20,000 บาท	156	0.16	0.37	0.03		
20,001 -30,000 บาท	131	0.15	0.35	0.03		
30,001 -40,000 บาท	40	0.33	0.47	0.08		
40,001 -50,000 บาท	9	0.33	0.50	0.17		
มากกว่า 50,000 บาท	19	0.05	0.23	0.05		

จากตารางที่ 4.24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการจูงใจให้มาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกันดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการจูงใจให้มาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน โดยตารางลำดับถัดไปจะเป็นการเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างด้วยวิธี LSD.

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1

รายได้	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท
10,001 -20,000 บาท	0.00**				
20,001 -30,000 บาท	0.00**	0.74			
30,001 -40,000 บาท	0.16	0.02*	0.01*		
40,001 -50,000 บาท	0.44	0.20	0.16	0.95	
มากกว่า 50,000 บาท	0.00**	0.26	0.34	0.01*	0.08

จากตาราง 4.25 พบความแตกต่างรายคู่ระหว่างผู้ที่มีรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท กับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 -20,000 บาท 20,001 -30,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พบความแตกต่างรายคู่ระหว่างผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนในช่วง 10,001 -20,000 บาท กับผู้ที่มีรายได้ 30,001 -40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบความแตกต่างรายคู่ระหว่างผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนในช่วง 20,001 -30,000 บาท กับผู้ที่มีรายได้ 30,001 -40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบความแตกต่างรายคู่ระหว่างผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนในช่วง 30,001 -40,000 บาท กับผู้ที่มีรายได้ มากกว่า 50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน จะส่งผลกระทบต่อกรมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ที่มีความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อกรมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ต่างกัน

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อกรมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีที่ที่มีความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อกรมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบการมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการใน 1 ปี ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความถี่ในการมาใช้ บริการใน 1 ปี	N	Mean	SD.	SE.	F	p_value
1 ครั้ง	246	0.21	0.41	0.03	1.06	0.37
2 ครั้ง	125	0.19	0.40	0.04		
3-4 ครั้ง	10	0.00	0.00	0.00		
ทุกเดือน	19	0.26	0.45	0.10		

จากตารางที่ 4.26 ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ที่มีความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อการมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ไม่ต่างกัน กันดังนั้นจึงปฏิเสธ H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีที่มีความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อการมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90,ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ที่มีลักษณะการมาใช้บริการของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อการมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ต่างกัน

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการมาใช้บริการของผู้เสียภาษีที่ แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อการมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีที่มีลักษณะการมาใช้บริการของผู้เสียภาษีที่ แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อการมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ต่างกัน

ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบการมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 จำแนกตามลักษณะการมาใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการมาใช้บริการ	N	Mean	SD.	SE.	t	p_value
ด้วยตนเอง	350	0.20	0.40	0.02	-0.70	0.48
ตัวแทนดำเนินการ	50	0.24	0.43	0.06		

จากตารางที่ 4.27 ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ที่มีลักษณะการมาใช้บริการของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อความยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ไม่ต่างกัน กันดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีที่มีลักษณะการมาใช้บริการของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกัน จะส่งผลกระทบต่อความยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ที่มีช่องทางที่ใช้บริการ ของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อความยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ต่างกัน

H_0 : กลุ่มตัวอย่างมีช่องทางที่ใช้บริการ ของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อความยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างมีช่องทางที่ใช้บริการ ของผู้เสียภาษีที่ แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อความยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 จำแนกตามช่องทางที่ใช้บริการ ของผู้เสียภาษี ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่องทางที่ใช้บริการ	N	Mean	SD.	SE.	F	p_value
ทาง ไปรษณีย์	11	0.09	0.30	0.09	3.22	0.00**
ทาง โทรศัพท์	8	0.00	0.00	0.00		
ทาง ธนาคาร	9	0.56	0.53	0.18		
ทาง อินเทอร์เน็ต	43	0.09	0.29	0.04		
ทาง ตู้ATM	2	0.00	0.00	0.00		
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1	310	0.23	0.42	0.02		
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1	16	0.00	0.00	0.00		

จากตารางที่ 4.28 ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ที่มีช่องทางที่ใช้บริการ ของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อการมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน ดังนั้นจึง ยอมรับ H_1 : กลุ่มตัวอย่างมีช่องทางที่ใช้บริการ ของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อการมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ตารางถัดไปจะเป็นการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD.

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของช่องทางที่ใช้บริการ ของผู้เสียภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ การมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1

ช่องทางที่ใช้บริการ	ทางไปรษณีย์	ทางโทรศัพท์	ทางธนาคาร	ทางอินเทอร์เน็ต	ทางตู้ ATM	สนง.สรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1
ทาง โทรศัพท์	0.62					
ทาง ธนาคาร	0.01*	0.00**				
ทาง อินเทอร์เน็ต	0.99	0.54	0.00**			
ทาง ตู้ATM	0.76	1.00	0.07	0.74		
สนง.สรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ	0.27	0.11	0.01*	0.04*	0.42	
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1	0.56	1.00	0.00**	0.42	1.00	0.03*

จากตารางที่ 4.29 พบความแตกต่างรายคู่ระหว่าง ผู้ใช้ช่องทางบริการทางไปรษณีย์กับทางธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบความแตกต่างรายคู่ผู้ใช้ช่องทางบริการทางโทรศัพท์กับทางธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบความแตกต่างรายคู่ระหว่างผู้ใช้ช่องทางบริการทางธนาคารกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคู่ผู้ใช้ช่องทางบริการทางธนาคารกับผู้ใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ต และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พบความแตกต่างรายคู่ระหว่างผู้ใช้ช่องทางบริการทางอินเทอร์เน็ตกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมือง

สมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบความแตกต่างรายคู่ระหว่างผู้ใช้ช่องทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.4 ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ที่มี การมาใช้บริการ ของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ต่างกัน

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มี การมาใช้บริการ ของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มี การมาใช้บริการ ของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ต่างกัน

ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 จำแนกตามการมาใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	N	Mean	SD.	SE.	F	p_value
ขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษี	15	0.27	0.46	0.12	1.06	0.39
จดทะเบียนผู้เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม	15	0.20	0.41	0.11		
ขอคืนภาษีเงินได้/ภาษีมูลค่าเพิ่ม	25	0.08	0.28	0.06		
ยื่นแบบภาษีหัก ณ ที่จ่าย	20	0.35	0.49	0.11		
ยื่นแบบเสียภาษีได้บุคคลธรรมดา	310	0.21	0.41	0.02		
ยื่นแบบเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล	9	0.11	0.33	0.11		
ยื่นแบบรายการเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม	2	0.00	0.00	0.00		
สอบถามปัญหาด้านภาษีอากร	4	0.00	0.00	0.00		

จากตารางที่ 4.30 ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ที่มีการมาใช้บริการของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกัน จะส่งผลกระทบต่อการมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ไม่ต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีการมาใช้บริการของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกัน จะส่งผลกระทบต่อการมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ต่างกัน

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การจูงใจให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ” ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยหลักไว้สองประการคือ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ซึ่งสรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้สี่ประการคือ

- 1) เพื่อสำรวจวิธีการจูงใจให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
- 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อวิธีการจูงใจให้มายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
- 3) เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับวิธีการจูงใจผู้เสียภาษีให้มายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
- 4) เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ทำการศึกษา คือ ผู้ที่เสียภาษีที่เข้ามาใช้บริการภาษีอากรของหน่วยบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ผู้วิจัยประมาณการมาจากประชากรและโครงสร้างประชากรชาวจังหวัด สมุทรปราการ ทำให้ประชากรที่มีอยู่จริงสูงกว่าจำนวนประชากรในทะเบียนราษฎร โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่อยู่ในวัยทำงาน กลุ่มอายุ 20-29 ปี จะมีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรต่ำกว่ากลุ่มอื่นในรอบปี 2553 มีประชากรตามทะเบียนราษฎรจำนวนทั้งสิ้น 1,137,945 คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน 551,970 คน เพศหญิง จำนวน 585,975 คน พบว่า มีประชากรที่เข้าข่ายในการเสียภาษี (วัยแรงงานประมาณการ) ทั้งสิ้นจำนวน 775,054 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ช่วงความเชื่อมั่น 95% กำหนดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเป้าหมายจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาขึ้นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ในช่วงเดือน มกราคม-มีนาคม 2553 คัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก และหยุดเก็บข้อมูลเมื่อได้แบบสอบถามตามเป้าหมาย เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และความเชื่อมั่น จำนวน 43 ข้อ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง มีการคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก และใช้สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วย การวิเคราะห์ที่และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

1.3 สรุปผลที่ได้จากการวิจัย

ผลการวิจัยในส่วนสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 73.75) มีอายุอยู่ระหว่าง 30-41 ปี (คิดเป็นร้อยละ 43.50) มีสถานภาพสมรส (คิดเป็นร้อยละ 57.75) ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 55.75) อาชีพ ส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามคือ รับราชการ (คิดเป็นร้อยละ 35.25) และมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 -20,000 บาทต่อเดือน (คิดเป็นร้อยละ 39.00)

เมื่อสรุปผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย พบว่า

1) วิธีการจูงใจให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ สามารถแบ่งแนวทางออกเป็นสองวิธีคือ วิธีการจูงใจภายใน และวิธีการจูงใจภายนอก โดยที่วิธีการจูงใจภายในที่ทำให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ตามทัศนะของผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

เมืองสมุทรปราการ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ยในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.81 SD. = 0.86) เมื่อเรียงลำดับ วิธีที่จะสร้างแรงจูงใจภายในที่ทำให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ในสามลำดับแรกเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ชำนาญในการให้คำแนะนำการบริการต่างๆ ที่ชัดเจน (Mean = 3.94 SD. = 0.81) การมีเจ้าพนักงานให้บริการที่สุภาพเป็นมิตร (Mean = 3.90 SD. = 0.85) และการมีเจ้าพนักงานกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ (Mean = 3.89 SD. = 0.79) ส่วนวิธีการจูงใจภายในที่ทำให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ตามทัศนะของผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ได้รับการประเมินน้อยที่สุด ได้แก่ การประกาศเกียรติคุณ “คุณคือคนดีเสียภาษีถูกต้อง” (Mean = 3.64 SD. = 0.98)

ส่วนวิธีการจูงใจภายนอก ผลการวิจัย พบว่า วิธีการจูงใจภายนอกที่ทำให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ตามทัศนะของผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ยในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.81 SD. = 0.86) เมื่อเรียงลำดับ วิธีที่จะสร้างแรงจูงใจภายในที่ทำให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ในสามลำดับแรกเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การจับรางวัลชิงโชคสำหรับผู้ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา (Mean = 4.27 SD. = 0.86) การมีแบบฟอร์มต่างๆ ครบถ้วน มีคำแนะนำในการกรอกที่อ่านเข้าใจง่าย (Mean = 4.06 SD. = 0.89) และสถานที่ให้บริการหาง่าย เดินทางไปใช้บริการสะดวก (Mean = 3.93 SD. = 0.82) ตามลำดับ ส่วนวิธีการจูงใจภายนอกที่ทำให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ตามทัศนะของผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ได้รับการประเมินน้อยที่สุด ได้แก่ การมีบริการนำดื่มและเครื่องดื่มสะอาดเพียงพอ (Mean = 3.67 SD. = 0.83)

2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อวิธีการจูงใจให้มายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ซึ่งแบ่งออกเป็นสมมติฐานใหญ่ สองสมมติฐานกล่าวคือ

สมมติฐานที่ 1 ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะทำให้ระดับความคิดเห็นต่อวิธีการจูงใจให้มายื่นภาษี ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ 1 พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อการมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 โดยแยกสมมติฐานย่อย เป็น 6 สมมติฐาน พบว่า มีสมมติฐานที่ได้รับการยอมรับทั้งสิ้น 3 สมมติฐาน และปฏิเสธอีก 3 สมมติฐาน ดังนี้

ปฏิเสธ สมมติฐานที่ 1.1 ที่ว่า เพศ ของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1

ปฏิเสธ สมมติฐานที่ 1.2 ที่ว่า อายุ ของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1

ปฏิเสธ สมมติฐานที่ 1.3 ที่ว่า สถานภาพ ของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1

ยอมรับ สมมติฐานที่ 1.4 ที่ว่า ระดับการศึกษา ของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 โดยผู้ที่มีการชำระภาษีเร็วที่สุดคือ ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนผู้ที่ชำระภาษีเรื้อน้อยที่สุดคือ ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโทขึ้นไป

ยอมรับ สมมติฐานที่ 1.5 ที่ว่า อาชีพ ของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 โดยที่ ผู้ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจจะจ่ายภาษีเร็วที่สุด และผู้ประกอบอาชีพอื่นๆ จะจ่ายภาษีเรื้อน้อยที่สุด

ยอมรับ สมมติฐานที่ 1.6 ที่ว่า รายได้ต่อเดือน ของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 โดยผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จะจ่ายภาษีเร็วที่สุด และมากกว่า 50,000 บาท จะจ่ายภาษีเรื้อน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ 2 พบว่า พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน จะส่งผลกระทบต่อมายืนยันแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 โดยแยกสมมติฐานย่อยเป็น 4 สมมติฐาน พบว่า มีสมมติฐานที่ได้รับการยอมรับทั้งสิ้น 1 สมมติฐาน และปฏิเสธอีก 3 สมมติฐานดังนี้

ปฏิเสธ สมมติฐานที่ 2.1 ที่ว่า ความถี่ในการใช้บริการใน 1 ปี ของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกัน จะส่งผลกระทบต่อมายืนยันแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1

ปฏิเสธ สมมติฐานที่ 2.2 ที่ว่า ลักษณะการมาใช้บริการของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกัน จะส่งผลกระทบต่อมายืนยันแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1

ยอมรับ สมมติฐานที่ 2.3 ที่ว่า ช่องทางที่ใช้บริการ ของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกัน จะส่งผลกระทบต่อมายืนยันแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 โดยผู้ที่ใช้ช่องทางที่ใช้บริการทาง ธนาคารจะจ่ายภาษีเร็วที่สุด และช่องทางที่ใช้บริการ ทางโทรศัพท์ ทางตู้ ATM และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 จะจ่ายภาษีเร็ว น้อยที่สุด

ปฏิเสธ สมมติฐานที่ 2.4 ที่ว่า การมาใช้บริการ ของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกัน จะส่งผลกระทบต่อมายืนยันแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1

3) เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับวิธีการจูงใจผู้เสียภาษีให้มายืนยันแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

พอสรุปได้ดังนี้ อุปสรรคและปัญหาที่ผู้เสียภาษีเห็นว่าเป็นอุปสรรคต่อการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ แบ่งออกเป็น ปัญหาจากตัวผู้เสียภาษีเอง มีเงินไม่พอชำระ เอกสารไม่เรียบร้อย ไม่รู้เรื่องภาษี และกลัวเจ้าหน้าที่เป็นอุปสรรคที่สำคัญที่สุด ประเด็นต่อมาคือ เจ้าหน้าที่ที่ไม่สุภาพ ให้บริการล่าช้า และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ส่วนอุปสรรคสุดท้าย ได้แก่ สถานที่เสียภาษี มีที่จอดรถน้อย รถติด และเดินทางไม่สะดวกตามลำดับ ส่วนวิธีสร้างแรงจูงใจอื่นๆ ที่จะทำให้ผู้เสียภาษียืนยันแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจด้วยวิธีมีการจับรางวัล ของขวัญเล็กๆ น้อยๆ ให้เป็นกำลังใจ

การพัฒนาสถานที่ให้มีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ การมีที่จอดรถที่สะดวก มีการประชาสัมพันธ์ ประกาศ มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ มีเจ้าหน้าที่คอยคำนวณภาษีให้ และเจ้าหน้าที่ที่สุภาพ อ่อนน้อม

4) เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมของผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี พบว่า ความถี่ในการใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 กรมสรรพากร ในรอบปี ส่วนใหญ่คือ 1 ครั้ง (คิดเป็นร้อยละ 61.50) โดยลักษณะการมาใช้บริการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการด้วยตนเอง (คิดเป็นร้อยละ 87.50) ทางด้านช่องทางให้บริการบ่อยที่สุด ได้แก่ การใช้บริการที่ตัวสำนักงานพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ (คิดเป็นร้อยละ 77.50) โดยมาใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (คิดเป็นร้อยละ 77.50) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมักจะมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเดือนมีนาคม ของทุกปี (คิดเป็นร้อยละ 71.75) และเมื่อจำแนกตามลักษณะของการชำระภาษีตามกำหนดเวลา โดยจัดกลุ่มระหว่างผู้ที่ชำระก่อนเดือนมีนาคม และผู้ที่ชำระตรงเวลาเดือนมีนาคม และเกินกำหนดเวลา ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีลักษณะของการชำระภาษีแบบปกติและช้า (คิดเป็นร้อยละ 79.75)

ในตารางที่ 4.14 จะเป็นการวิเคราะห์วิธีการจูงใจที่ทำให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ตามทัศนคติของผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต วิธีการจูงใจที่ทำให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ตามทัศนคติของผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ยในภาพรวม อยู่ในระดับรวดเร็วมาก (Mean = 3.79 SD. = 0.41) เมื่อเรียงวิธีที่จะสร้างแรงจูงใจที่ทำให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ในสามลำดับแรกเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การจับรางวัลชิงโชคสำหรับผู้ยื่นแบบเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา (Mean = 4.27 SD. = 0.86) การมีแบบฟอร์มต่างๆ ครบถ้วน มีคำแนะนำในการกรอกที่อ่านเข้าใจง่าย (Mean = 4.06 SD. = 0.89) และการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ชำนาญในการให้คำแนะนำการบริการต่างๆ ที่ชัดเจน (Mean = 3.94 SD. = 0.81) ตามลำดับ ส่วนวิธีการจูงใจที่ทำให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ตามทัศนคติของผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ได้รับการประเมินน้อยที่สุด ได้แก่ การประกาศเกียรติคุณ “คุณคือคนดีเสียภาษีถูกต้อง” (Mean = 3.64 SD. = 0.98)

2. การอภิปรายผล

2.1 วิธีการจูงใจผู้เสียภาษีมายืนแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 เมื่อเรียงวิธีที่จะสร้างแรงจูงใจที่ทำให้ผู้เสียภาษีมายืนแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ในสามลำดับแรกเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) การจับรางวัลชิงโชคสำหรับผู้ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา สอดคล้องกับทฤษฎีของ ทฤษฎีแรงจูงใจของ Skinner (อ้างถึงใน ศิริวรรณ และคณะ, 2545: 306) ซึ่ง Skinner อุปมา การให้รางวัล เป็นเสมือนทฤษฎีหัวผักกาด (Carrots) เปรียบเทียบการให้รางวัล (Rewards) เพื่อที่จะชักนำให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการ (2) การมีแบบฟอร์มต่างๆ ครบถ้วน มีคำแนะนำในการกรอกที่อ่านเข้าใจง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ นภค พลจันทร์ (2541) ซึ่งเสนอว่า ในการส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีมียุทธศาสตร์ที่ดีต่อการเสียภาษีคือ กรมสรรพากรควรจัดทำเอกสารเกี่ยวกับกฎหมายภาษีอากรที่สามารถอ่านเข้าใจง่ายเผยแพร่แก่ผู้เสียภาษีให้ทั่วถึง และปรับปรุงบริการเกี่ยวกับการกรอกแบบแสดงรายการเสียภาษีให้ง่าย สะดวก และรวดเร็วต่อการกรอกมากยิ่งขึ้น และ (3) การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ชำนาญในการให้คำแนะนำการบริการต่างๆ ที่ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์เกียรติ สิทธิเวช (2542) ที่เสนอว่า ทักษะดีของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 6 จะดีขึ้น ถ้ามีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม และให้บริการแนะนำและปรึกษา ตามลำดับ

2.2 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 ผลการวิจัย พบว่า เพศ ของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อมายืนแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ขัดแย้งกับงานวิจัยของ พงศ์เกียรติ สิทธิเวช (2542) ซึ่งเสนอว่า เพศมีผลต่อทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 6 โดยเฉพาะเพศชายมีทัศนคติในทางบวกที่สูงกว่าเพศหญิง และงานวิจัยของ นภค พลจันทร์ (2541) พบว่า ผู้เสียภาษีเพศชายมีทัศนคติต่อการเสียภาษีดีกว่าผู้เสียภาษีเพศหญิง ส่วนอายุและสถานภาพของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกัน จะส่งผลกระทบต่อมายืนแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์เกียรติ สิทธิเวช (2542) ซึ่งเสนอว่า อายุและสถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 6 แต่ขัดแย้ง

กับงานของ นกคณ พลจันทร์ (2541) ซึ่งเสนอว่า ผู้เสียภาษีที่มีอายุมากมีทัศนคติต่อการเสียภาษีดีกว่าผู้เสียภาษีที่มีอายุน้อย

แต่ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นกคณ พลจันทร์ (2541) ซึ่งเสนอว่า เสียภาษีที่มีรายได้มากกว่ามีทัศนคติต่อการเสียภาษีดีกว่าผู้เสียภาษีที่มีรายได้น้อยกว่า แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ พงศ์เกียรติ สิทธิเวช (2542) ซึ่งเสนอว่า อายุและสถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 6

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ 2 พบว่า พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 โดยแยกสมมติฐานย่อยคือ ความถี่ในการใช้บริการใน 1 ปี ลักษณะการมาใช้บริการของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกัน และการมาใช้บริการของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นกคณ พลจันทร์ (2541) ที่เสนอว่า ผู้เสียภาษีที่มาติดต่อสำนักงานน้อยครั้งกว่ามีทัศนคติต่อการเสียภาษีในด้านกฎหมายภาษีอากรดีกว่าผู้เสียภาษีที่มาติดต่อหลายครั้ง

ส่วนช่องทางที่ใช้บริการ ของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการมาขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่ใช้ช่องทางที่ใช้บริการทาง ธนาคารจะจ่ายภาษีเร็วที่สุด และช่องทางที่ใช้บริการ ทางโทรศัพท์ ทาง ตู้ATM และ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 จะจ่ายภาษีเร็วที่สุด

2.3 เมื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการที่ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลาในการที่จะนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพต่อไป ผลการวิจัย พบว่า อุปสรรคต่อการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา แบ่งออกเป็น ปัญหาจากตัวผู้เสียภาษีเอง มีเงินไม่พอชำระ เอกสารไม่เรียบร้อย ไม่รู้เรื่องภาษีและกลัวเจ้าหน้าที่เป็นอุปสรรคที่สำคัญที่สุด ประเด็นต่อมาคือ เรื่องเจ้าหน้าที่ที่ไม่สุภาพ ให้บริการล่าช้า และ เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ ส่วนอุปสรรคสุดท้าย ได้แก่ สถานที่เสียภาษี มีที่จอดรถน้อย รถติด และเดินทางไม่สะดวก ตามลำดับ ส่วนวิธีสร้างแรงจูงใจอื่นๆ ที่จะทำให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจด้วยวิธีมีการจับรางวัล ของขวัญเล็กๆ น้อยๆ ให้เป็นกำลังใจ การพัฒนาสถานที่ให้มีความ

พร้อมในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ การมีที่จอดรถที่สะดวก มีการประชาสัมพันธ์ ประชาศ มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ มีเจ้าหน้าที่คอยคำนวณภาษีให้ และเจ้าหน้าที่ที่สุภาพ อ่อนน้อม สอดคล้องกับแนวคิดของ นภค พลจันทร์ (2541) ที่เสนอว่า สิ่งที่คุณเสียภาษีพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สรรพากรมีมนุษยสัมพันธ์ และให้บริการที่ดี รองลงมาคือ การได้รับการแนะนำที่ดี สำหรับสิ่งที่คุณเสียภาษีไม่พอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่บริการไม่ดี รองลงมาคือ การให้คุณเสียภาษีคิดคำนวณภาษีเอง ข้อเสนอแนะของคุณเสียภาษีคือ ควรจัดเจ้าหน้าที่หรือสื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเสียภาษี รองลงมาคือ การปรับปรุงสถานที่ให้กว้างขวางขึ้น งานวิจัยของ พงศ์เกียรติ สิทธิเวช (2542) ที่เสนอว่า การบริการที่ดีจะขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เอื้อต่อการบริการนั้นจะต้องทำงานประสานกัน นำแนวคิดต่างๆ เหล่านี้มาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และงานวิจัยของ Syptak, Marsland & Ulmas , 1999 (อ้างถึงใน ธนสิทธิ์ เอื้อพิพัฒนากุล, 2548) ที่เสนอว่า การพัฒนาแรงจูงใจต้องเกิดจากการสร้างภาพแวดล้อมให้ส่งเสริมความพึงพอใจในการบริการ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1) เพื่อเพิ่มการจูงใจที่ทำให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้บริหารจำเป็นต้องเอาใจใส่ใน 3 ประการ ได้แก่ (1) ด้านตัวผู้มาเสียภาษี มีการสร้างแรงจูงใจ โดยการให้รางวัล การสร้างความเข้าใจ ในการยื่นชำระภาษี (2) ด้านพนักงาน ต้องมีจำนวนที่เพียงพอ มีจิตให้บริการ ยิ้มแย้ม เป็นมิตร และ (3) ด้านสถานที่ ต้องมีความพร้อมในการอำนวยความสะดวก เปิดช่องทางให้หลากหลายเพื่อแก้ปัญหาที่จอดรถที่ไม่เพียงพอ และอาจใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อให้ผู้มายื่นภาษีมียุติคดีที่ดีต่อการชำระภาษีตามกำหนดเวลา

2) การศึกษาที่สูง และรายได้ที่สูงมีผลทำให้การยื่นชำระภาษีช้าลง ทั้งนี้เป็น เพราะคนกลุ่มนี้จะเน้นการได้รับข้อมูล และมักจะตัดสินใจชำระภาษีในจุดที่สร้างความคุ้มค่าให้แก่ คนมากที่สุด ดังนั้นถ้าผู้บริหารสนใจที่จะเร่งการชำระภาษี ก็ควรให้ข่าวสาร และแรงจูงใจพิเศษแก่ กลุ่มคนเหล่านี้

3) ช่องทางที่ใช้บริการจะสามารถทำให้การยื่นชำระภาษี รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยเฉพาะช่องทางทางธนาคาร ทั้งนี้เนื่องจากผู้มีเงินได้จะทำธุรกรรม โดยการฝาก และถอนกับทางธนาคาร เป็นประจำอยู่แล้ว ดังนั้น หากผู้บริหารสนใจที่จะเข้าไปทำธุรกรรมร่วมกับทางธนาคารต่างๆ โดยอำนวยความสะดวกและสิทธิพิเศษให้กับช่องธนาคาร ก็จะสามารถ สร้างแรงจูงใจที่ทำให้ผู้เสียภาษี ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ปัญหาจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบนินพาราเมตริก ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามอาจไม่ใช่ตัวแทนที่ดีของประชากร ผู้ที่สนใจจะต่อยอดอาจริเริ่ม โดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบพาราเมตริก (คำนึงถึงความน่าจะเป็น) ก็จะทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ในการใช้สรุปอ้างอิงไปยังประชากรผู้เสียภาษีในเขตอื่นๆ ได้

2) งานวิจัยดังกล่าวเป็นงานวิจัยแบบภาคตัดขวาง (Cross-Sectional Study) ซึ่งทำการเก็บในช่วงเวลาหนึ่ง ดังนั้นผู้ที่สนใจจะนำตัวแบบดังกล่าวไปศึกษาในลักษณะของ การวิจัยในระยะยาว (longitudinal Studies) เพื่อทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของวิธีการจูงใจเมื่อเวลาเปลี่ยนแปลงไป ก็จะสามารถทำให้เห็นภาพของการวิจัยที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

3) ขอบเขตของเวลาในการจัดเก็บอยู่ในช่วงเวลา มกราคม-มีนาคม 2553 ซึ่งทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่อาจจะไม่ใช่ตัวแทนที่ดีของประชากร อีกทั้งวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่คำนึงถึงโอกาสทางสถิติ ดังนั้นผู้ที่สนใจอาจจะปรับปรุงแนวทางการศึกษา โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่คำนึงถึง โอกาสทางสถิติ เช่น การสุ่มอย่างง่าย หรือการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม อีกทั้งขยายขอบเขตการเก็บตัวอย่างให้ครอบคลุมระยะเวลาที่นานกว่านี้ อาจจะทำให้ได้งานที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

4) งานวิจัยชิ้นนี้ใช้กับกลุ่มสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 เป็นกรณีศึกษา จึงอาจไม่ครอบคลุมไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่ทั่วทั้งประเทศได้ ผู้ที่สนใจจะศึกษาเพื่อให้งานสามารถสรุปอ้างอิงไปได้กับทุกกลุ่ม อาจจะออกแบบการวิจัยให้มีความรัดกุมมากยิ่งขึ้นได้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรุงเทพธุรกิจออนไลน์ (2553) หลักการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. สาระสังเขปค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2553, จาก <http://www.bangkokbiznews.com/home/detail/finance/tax/20090225/19366>
- กิติมา ปรีดีคิดก. (2534). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร.ศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ชรีณี เดชจินดา. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมคำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชญญา อธิรศิลป์. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัททีโอที จำกัดมหาชน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- คนัย จินะธำรงวัฒน์. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกองคลังสินค้าบริษัทการบินไทย จำกัดมหาชน. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฐิติรัตน์ วุฒิสันติกุล. (2550). ปัจจัยการสร้างแรงจูงใจในการขายผลิตภัณฑ์ของบริษัทในเครือของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตสุราษฎร์ธานี. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- ไทรรัตน์ โภคพลากรณ์ และสุพิน เกชาคุปต์. (2551). การบริหารทรัพยากรมนุษย์: การเพิ่มพูนประสิทธิภาพและการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ถวิล เกื้อกุล. (2528). การจูงใจเพื่อผลงาน. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ถวิล ชาราโกชน์ และศรีณีย์ คำรงสุข (2541). จิตวิทยาทั่วไป พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร ทิพย์วิสุทธิ์
- ชงชัย สันติวงษ์. (2525). การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ ไทยวัฒนาพานิช.
- ชนสิทธิ์ เอื้อพิพัฒนากุล. (2548). ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท "ทรู". ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

- นภค พลจันทร์. (2541). *ทัศนคติต่อการเสียภาษีของผู้เสียภาษีที่สำนักงานสรรพากรอำเภอ
ลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต.
(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.*
- นภาพร ไทยรุ่งโรจน์. (2542). *การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายกรมศีกษา
บริษัท ไบโอจีเทค จำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
บริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด, ฝ่ายวิจัยและพัฒนา. (2551). รายงานประจำปี มกราคม –
มิถุนายน 2551 .กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.*
- บุญมัน วงศ์สุนทรรัตน์. (2542). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- บุญยืน บุญฤทธิ. (2546). *การนำระบบการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยไกลซ์คิดเป็นรายผู้ประกอบการ
และให้เป็นปัจจุบันมาใช้ในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่
สมุทรปราการ 1. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป.
มหาวิทยาลัยบูรพา*
- บุญฤทธิ จิระรัชชชัย. (2548). *ความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด
มหาชน. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- ปรียา วงศ์อนุตรโรจน์. (2529). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม กรุงเทพมหานคร ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.*
- ปภาภรณ์ เจริญศรีสันต์. (2548). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม
เครื่องปรุงรส ศึกษาเฉพาะบริษัท หยั่น หว่อ หย่น และบริษัทในเครือ.
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- พงศ์เกียรติ สิทธิเวช. (2542). *ทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่
ในเขตกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 6. ภาคนิพนธ์
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.*
- พรรณราย ทรัพย์ประภา. (2529 : 44). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์*
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2545). *พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.*
- พรชัย ทิฆัมพรวรรณ. (2542). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน บริษัท พีที
เคมีคอล จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*

- พวงเพชร วัชรอยู่. (2537). แรงงูใจกับการทำงาน กรุงเทพมหานคร โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์
- พิน คงมุล. (2529). ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
ประถมศึกษาจังหวัด 14 จังหวัดภาคใต้. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.
- มนัส บุญวงศ์. (2537). แรงงูใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รักษณีย์ มหานพวงศ์ชัย. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเครื่อง
สุขภัณฑ์อเมริกันสแตนดาร์ดประเทศไทยจำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ชรรรมสาร จำกัด.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. พิมพ์ครั้งที่ 5.
กรุงเทพมหานคร, อักษรเจริญทัศน์.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ:
สุวีริยาสาส์น.
- วัชรภรณ์ มณีวงศ์. (2541). แรงงูใจและแนวทางเสริมสร้างแรงงูใจในการปฏิบัติงานของ
บุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรภรณ์ รัตนอาชาไนย. (2544). องค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์: ศึกษาเฉพาะนิคม
อุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2546). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:
ไทยวัฒนาพานิช.
- วิเชียร ใจผาสุก. (2541). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตดุสิต
กรุงเทพมหานคร. การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา,
มหาวิทยาลัยบูรพา
- วิโรจน์ สารรัตนะ. (2546). การบริหารการศึกษา หลักการ ทฤษฎี หน้าที่ ประเด็นและบท
วิเคราะห์. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- วีณา ศรีทศกุล. (2535). การไม่มาทำงานของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- วุฒิชัย จ้านง. (2545). *การจูงใจในองค์กรธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สุดา สุวรรณภิญโญ, ชวลิต ประภาวนนท์ และสมศักดิ์ วาณิชยากรณ์. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: ชรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ. (2530). *การบริหารสำนักงานแบบใหม่ฉบับสมบูรณ์* กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์พัฒนาการศึกษา
- สุกชัย ขาวะประภาส. (2548). *การบริหารงานบุคคลในภาครัฐไทย: กระแสใหม่ และสิ่งท้าทาย* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร, จุฑทอง
- สมเกียรติ ศักดิ์สิทธิกร. (2546). *การสร้างแรงจูงใจการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมคุณภาพใน* โรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับการรับรอง ISO 9002 กรณีศึกษา โรงพยาบาลนครินทร์และ โรงพยาบาลศิริรินทร์. การศึกษาอิสระการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2527). *การบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สุรัตน์วี อุตระภูต. (2550). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุเมธ เดียววิเศษ. (2527). *พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: รุ่งวัฒนาการพิมพ์.
- สุรัตน์ จันทร์ศรี. (2546). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรของ* ข้าราชการกรมสรรพากร ระดับ 3-7 ในเขตท้องที่ภาค 4. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุนีย์ พุทธภัทร. (2542). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน บริษัท เทอิน โพลีเอสเตออร์* จำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสนาะ ดิยาว. (2544). *หลักการบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสาวลักษณ์ เพ็ชรคล้าย. (2546). *ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1 ที่มีต่อความรู้ ความเข้าใจ ของตนเองในเรื่องระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยไกลซ์ซิด: ศึกษากรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา
- อรวรรณ ตั้งขวารี. (2543). *การบริการของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 2*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- อภิชาติ ศิลประรัศมี. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม ขนาดย่อมในเขตเทศบาลอุดรธานี, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อัศยาพร สุวรรณภู. (2541). ความพึงพอใจในงานของข้าราชการและลูกจ้างประจำกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เอกชัย รัตนปฐมวงศ์. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขารังสิต. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Abraham Zaleznik, et. Al., 1958. *The Motivation Productivity and Satisfaction of Workers*. Cambridge: Harvard University Press.
- Barnard, Chester I. (1968). *The functions of the executive (30th anniversary ed.)*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Certo, Samuel. C. (2000). *Modern management. Diversity, quality, ethics and global environment*. 8th edition. Upper Saddle River, NJ Prentice-Hall.
- Hodgetts, R.M. (1992). *Modern Human Relation at Work (5th ed.)*. Orlando: The Dryder Press.
- Hoyer, W. D. & Macinnis, D. J. (1997). *Consumer Behavior*. Boston: Houghton Mifflin.
- Maslow, Abraham H. 1960. *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York: Harper & Row.
- Mowen, J. C. & Minor, M. (1998). *Consumer Behavior*. (5th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Vecchio Robert P. (1988). *Organizational behavior*. The Drydex. Prex, New York.
- สารละทิ้งเขปค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2553, จาก http://www.sansiri.com/th/investor/ir_corporate.aspx
- Vroom, Victor.H. 1964. *Work and Motivation*. Floride: Robert E. Krieger Publishing Co.
- Wolman, B.B. 1989. *Dictionary of Behavioral Science*. New York: Reinhold.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

ผลการทดสอบค่าความตรงเชิงเนื้อหา

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

รายชื่อ	ตำแหน่ง
ดร.ชัยพรวิ รัตนาวกิตต์	อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ดร. สุวิชัย ศุภรานนท์	อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
อ.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย	อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลการทดสอบค่าความตรงเชิงเนื้อหา

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ข้อคำถามที่ 1	3	.00	1.00	.6667	.5774
ข้อคำถามที่ 2	3	.00	1.00	.6667	.5774
ข้อคำถามที่ 3	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 4	3	.00	1.00	.6667	.5774
ข้อคำถามที่ 5	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 6	3	.00	1.00	.6667	.5774
ข้อคำถามที่ 7	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 8	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 9	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 10	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 11	3	.00	1.00	.6667	.5774
ข้อคำถามที่ 12	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 13	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 14	3	.00	1.00	.6667	.5774
ข้อคำถามที่ 15	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 16	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 17	3	.00	1.00	.6667	.5774
ข้อคำถามที่ 18	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 19	3	.00	1.00	.6667	.5774
ข้อคำถามที่ 20	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 21	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 22	3	.00	1.00	.6667	.5774
ข้อคำถามที่ 23	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 24	3	1.00	1.00	1.0000	.0000
ข้อคำถามที่ 25	3	.00	1.00	.6667	.5774
ข้อคำถามที่ 26	3	.00	1.00	.6667	.5774
ข้อคำถามที่ 27	3	1.00	1.00	1.0000	.0000

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม (ทั้งฉบับ)

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	จงใจ01	4.2250	.6597	40.0
2.	จงใจ02	3.6500	1.0013	40.0
3.	จงใจ03	3.6500	.7696	40.0
4.	จงใจ04	3.9750	.9195	40.0
5.	จงใจ05	3.7000	1.0178	40.0
6.	จงใจ06	3.4250	.8439	40.0
7.	จงใจ07	3.6250	.9524	40.0
8.	จงใจ08	3.7250	.9055	40.0
9.	จงใจ09	3.5500	.7494	40.0
10.	จงใจ10	3.6750	.6558	40.0
11.	จงใจ11	3.9750	.8619	40.0
12.	จงใจ12	3.8500	1.0513	40.0
13.	จงใจ13	3.7750	.8912	40.0
14.	จงใจ14	3.4500	.5524	40.0
15.	จงใจ15	3.6250	.9251	40.0
16.	จงใจ16	3.8000	.7579	40.0
17.	จงใจ17	3.7000	.9115	40.0
18.	จงใจ18	3.6500	1.0266	40.0
19.	จงใจ19	3.7000	.9661	40.0
20.	จงใจ20	3.7500	.8397	40.0
21.	จงใจ21	3.6000	.7442	40.0
22.	จงใจ22	3.8250	.9578	40.0
23.	จงใจ23	3.8250	.7808	40.0
24.	จงใจ24	3.7000	.8228	40.0
25.	จงใจ25	3.7750	.8619	40.0
26.	จงใจ26	3.7000	.9392	40.0
27.	จงใจ27	3.9250	.5723	40.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	100.8250	67.4301	8.2116	27

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
จุดใจ01	96.6000	64.4513	.2401	.7251
จุดใจ02	97.1750	61.4301	.3184	.7192
จุดใจ03	97.1750	67.5840	-.0590	.7421
จุดใจ04	96.8500	65.9256	.0441	.7386
จุดใจ05	97.1250	58.9327	.4775	.7062
จุดใจ06	97.4000	62.0923	.3478	.7177
จุดใจ07	97.2000	56.9333	.6672	.6921
จุดใจ08	97.1000	61.0667	.3917	.7141
จุดใจ09	97.2750	63.6404	.2700	.7231
จุดใจ10	97.1500	64.9513	.1938	.7274
จุดใจ11	96.8500	61.9256	.3510	.7174
จุดใจ12	96.9750	58.6917	.4739	.7060
จุดใจ13	97.0500	62.1513	.3192	.7194
จุดใจ14	97.3750	67.5224	-.0438	.7374
จุดใจ15	97.2000	59.4974	.4959	.7062
จุดใจ16	97.0250	64.3840	.2032	.7270
จุดใจ17	97.1250	60.6763	.4171	.7122
จุดใจ18	97.1750	67.1737	-.0474	.7474
จุดใจ19	97.1250	63.2404	.2119	.7272
จุดใจ20	97.0750	64.2250	.1857	.7283
จุดใจ21	97.2250	69.2045	-.1880	.7485
จุดใจ22	97.0000	64.2564	.1470	.7319
จุดใจ23	97.0000	66.5128	.0242	.7375
จุดใจ24	97.1250	63.1378	.2765	.7225
จุดใจ25	97.0500	63.2795	.2485	.7243
จุดใจ26	97.1250	59.4455	.4904	.7063
จุดใจ27	96.9000	63.3744	.4091	.7179

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 27

Alpha = .7312

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
การจูงใจให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
(ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่
สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิชา การศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยจุดมุ่งหมายของแบบสอบถามนี้ เพื่อ
 - 1) สํารวจเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1
 - 2) ศึกษาเกี่ยวกับวิธีการจูงใจให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1
2. ข้อมูลจากแบบสอบถามจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวม และนำไปใช้ประโยชน์เพื่อ การศึกษาเท่านั้น
3. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ จำนวน 8 ข้อ
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการจูงใจให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี เงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากร พื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1 จำนวน 27 ข้อ
 - ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรค และข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย/ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี
 อายุ 21-30 ปี
 อายุ 31-40 ปี
 อายุ 41-50 ปี
 อายุ 51-60 ปี
 อายุ 61 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ โสด สมรส
 แยกกันอยู่ หย่า
 หม้าย
4. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา
 มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี
 ปริญญาโท/ปริญญาเอก
5. อาชีพของท่านในปัจจุบัน พนักงานบริษัท
 ธุรกิจส่วนตัว
 รับราชการ
 พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. รายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท
 10,001- 20,000 บาท
 20,001- 30,000 บาท
 30,001- 40,000 บาท
 40,000 - 50,000 บาท
 มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

1. ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมือง สมุทรปราการ 1 ในรอบ 1 ปีของท่าน

- () 1 ครั้ง () 2 ครั้ง
 () 3 ครั้ง () 4 ครั้ง
 () ทุกเดือน

2. ลักษณะการมาใช้บริการ () มาใช้บริการด้วยตนเอง () ตัวแทนดำเนินการ

3. ช่องทางใดบ้างที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ทางไปรษณีย์
 () ทางโทรศัพท์
 () ธนาคาร
 () อินเทอร์เน็ต
 () ATM
 () สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1
 () สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1
 () สำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่น (โปรดระบุ)

4. ท่านมาใช้บริการอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษี
 () จดทะเบียนผู้เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม
 () ขอคืนภาษีเงินได้/ภาษีมูลค่าเพิ่ม
 () ยื่นแบบภาษีหัก ณ ที่จ่าย
 () ยื่นแบบเสียภาษีได้บุคคลธรรมดา
 () ยื่นแบบเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล
 () ยื่นแบบรายการเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม
 () สอบถามปัญหาด้านภาษีอากร

5. ท่านมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.91, ภ.ง.ด.90) ในเดือนใด

- () เดือน มกราคม ของทุกปี
 () เดือน กุมภาพันธ์ ของทุกปี
 () เดือน มีนาคม ของทุกปี
 () เกินกำหนดเวลาของทุกปี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการจูงใจให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคล
ธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากร
พื้นที่สาขาเมื่อสมุทรปราการ 1 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้อย่างละเอียดและพิจารณาข้อความแต่ละข้อว่า แต่ละวิธีการ
จูงใจให้ท่านยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา ในระดับใด โดยทำ
เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างในแต่ละข้อเพียงช่องเดียวเท่านั้น

ระดับการจูงใจ มากที่สุด	เท่ากับ	5 คะแนน
ระดับการจูงใจ มาก	เท่ากับ	4 คะแนน
ระดับการจูงใจ ปานกลาง	เท่ากับ	3 คะแนน
ระดับการจูงใจ น้อย	เท่ากับ	2 คะแนน
ระดับการจูงใจ น้อยที่สุด	เท่ากับ	1 คะแนน

วิธีการจูงใจที่ทำให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการ ชำระภาษีตามกำหนดเวลา	การจูงใจให้มายื่นแบบแสดง รายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา				
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1. การจับรางวัลชิงโชคสำหรับผู้ยื่นแบบแสดงรายการ ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา					
2. การประชาสัมพันธ์/การเผยแพร่ข่าวสารอย่างกว้างขวาง					
3. การประกาศเกียรติคุณ “คุณคือคนดีเสียภาษีถูกต้อง”					
4. การชำระภาษีโดยหักบัญชีอัตโนมัติเมื่อแบบ ผ่านอินเทอร์เน็ต					
5. การให้สามารถผ่อนชำระภาษีได้ทุกช่อง					
6. การบริการยื่นแบบฯนอกสถานที่ เช่นห้างสรรพสินค้า					
7. การได้รับความสะดวกและรวดเร็วเมื่อมายื่นแบบแสดง รายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา					
8. การบริการยื่นแบบฯ และชำระภาษีได้ใน วันหยุดราชการ					
9. การได้รับการต้อนรับและการดูแลเป็นพิเศษ					

วิธีการปฏิบัติงานที่ทำให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการ ชำระภาษีตามกำหนดเวลา	การปฏิบัติงานที่ยื่นแบบแสดง รายการชำระภาษีตามกำหนดเวลา				
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
	10. การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการเสียภาษีทุกเดือน				
11. สถานที่ให้บริการหาง่าย เดินทางไปใช้บริการสะดวก					
12. การมีแบบฟอร์มต่าง ครบถ้วน มีคำแนะนำในการ กรอกที่อ่านเข้าใจง่าย					
13. การยื่นแบบผ่านไปรษณีย์ได้ทุกสาขา					
14. การมีเจ้าหน้าที่บริการกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
15. การมีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็ว					
16. การมีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่สุภาพเป็นมิตร					
17. การมีช่องทางพิเศษให้บริการยื่นแบบ ฯ					
18. การมีอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยในการบริการ					
19. การมีที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อ					
20. การจัดสถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ					
21. การมีห้องน้ำสะอาด เพียงพอต่อความต้องการใช้					
22. การมีหนังสือพิมพ์วารสารเพียงพอ					
23. การมีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ					
24. การมีที่จอดรถยนต์/รถมอเตอร์ไซด์ เพียงพอ					
25. การมีบริการน้ำดื่มและเครื่องดื่มสะอาดเพียงพอ					
26. การมีโต๊ะ เก้าอี้ จัดวางเหมาะสม สถานที่ ให้บริการหาง่าย					
27. การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ชำนาญในการให้คำแนะนำ การบริการต่างๆ ที่ชัดเจน					

**ส่วนที่ 4 ปัญหา ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจูงใจที่ทำให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการ
ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา**

คำชี้แจง ให้ท่านระบุปัญหาที่ไม่ทำให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้
บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา และข้อเสนอแนะ
เกี่ยวกับวิธีการจูงใจที่ทำให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคล
ธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา

**โปรดระบุปัญหาที่ไม่ทำให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคล
ธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา**

1.
2.
3.
4.
5.

**ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีการจูงใจอื่น ๆ ที่จะทำให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการชำระ
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลา**

1.
2.
3.
4.
5.

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค
ผลลัพธ์ที่ได้จากโปรแกรมสำเร็จรูป

ผลลัพธ์ที่ได้จากโปรแกรมสำเร็จรูป

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
จงใจ01	400	1	5	4.27	.86
จงใจ02	400	1	5	3.82	.91
จงใจ03	400	1	5	3.64	.98
จงใจ04	400	1	5	3.70	.94
จงใจ05	400	1	5	3.75	.91
จงใจ06	400	1	5	3.67	.89
จงใจ07	400	1	5	3.81	.87
จงใจ08	400	1	5	3.78	.92
จงใจ09	400	1	5	3.76	.83
จงใจ10	400	1	5	3.69	.93
จงใจ11	400	1	5	3.92	.82
จงใจ12	400	1	5	4.06	.89
จงใจ13	400	1	5	3.72	.92
จงใจ14	400	2	5	3.88	.79
จงใจ15	400	2	5	3.88	.86
จงใจ16	400	1	5	3.89	.85
จงใจ17	400	1	5	3.73	.85
จงใจ18	400	1	5	3.78	.89
จงใจ19	400	1	5	3.68	.92
จงใจ20	400	1	5	3.77	.83
จงใจ21	400	1	5	3.68	.86
จงใจ22	400	1	5	3.68	.89
จงใจ23	400	1	5	3.68	.89
จงใจ24	400	1	5	3.72	.92
จงใจ25	400	1	5	3.67	.83
จงใจ26	400	1	5	3.75	.93
จงใจ27	400	2	5	3.94	.81
รวมจงใจ	400	2.30	5.00	3.7900	.4094
Valid N (listwise)	400				

ชำระภาษี

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปกติและช้า	319	79.8	79.8	79.8
โดยเร็ว	81	20.3	20.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

Group Statistics

เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ชำระภาษี ชาย	105	.27	.44	4.3E-02
หญิง	295	.18	.38	2.2E-02

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. 2-tailed	Mean Difference	Std. Error Difference	5% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
ชำระภาษี	2.819	.000	1.909	398	.057	0E-02	6E-02	.E-03	.18
Equal variances assumed			1.783	2.753	.076	0E-02	8E-02	.E-03	.18

Descriptives

ข้าราชการ

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	% Confidence Interval for		Minimum	Maximum
					Mean			
					Lower Bound	Upper Bound		
ต่ำกว่า 20	6	.33	.52	.21	-.21	.88	0	1
21-30 ปี	108	.25	.44	.2E-02	.17	.33	0	1
31-40 ปี	174	.17	.37	.8E-02	.11	.22	0	1
41-50 ปี	72	.19	.40	.7E-02	.10	.29	0	1
51-60 ปี	31	.29	.46	.3E-02	.12	.46	0	1
60 ปีขึ้นไป	9	.00	.00	.00	.00	.00	0	0
Total	400	.20	.40	.0E-02	.16	.24	0	1

ANOVA

ข้าราชการ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.183	5	.237	1.470	.199
Within Groups	63.415	394	.161		
Total	64.598	399			

Descriptives

ชำระภาษี

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	% Confidence Interval		Minimum	Maximum
					Mean			
					Lower Bound	Upper Bound		
โสด	111	.20	.40	.8E-02	.12	.27	0	1
สมรส	231	.19	.39	.6E-02	.14	.24	0	1
แยกกันอยู่	11	.27	.47	.14	4.11E-02	.59	0	1
หย่า	17	.18	.39	.5E-02	2.56E-02	.38	0	1
หม้าย	30	.33	.48	.8E-02	.15	.51	0	1
Total	400	.20	.40	.0E-02	.16	.24	0	1

ANOVA

ชำระภาษี

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.643	4	.161	.993	.411
Within Groups	63.954	395	.162		
Total	64.598	399			

Descriptives

ชำระภาษี

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	% Confidence Interval for		Minimum	Maximum
					Mean			
					Lower Bound	Upper Bound		
ประถม	13	.38	.51	.14	7.86E-02	.69	0	1
มัธยมต้น	33	.27	.45	.09E-02	.11	.43	0	1
มัธยมปลาย	64	.23	.43	.03E-02	.13	.34	0	1
อนุปริญญา	47	.34	.48	.00E-02	.20	.48	0	1
ปริญญาตรี	223	.15	.36	.04E-02	.10	.19	0	1
ปริญญาโทขึ้นไป	20	.15	.37	.02E-02	2.15E-02	.32	0	1
Total	400	.20	.40	.00E-02	.16	.24	0	1

ANOVA

ชำระภาษี

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.271	5	.454	2.871	.015
Within Groups	62.327	394	.158		
Total	64.598	399			

Descriptives

ข้าราชการ

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	% Confidence Interval		Minimum	Maximum
					Mean			
					Lower Bound	Upper Bound		
พนักงานบริษัท	74	.14	.34	0E-02	.54E-02	.21	0	1
ธุรกิจส่วนตัว	128	.25	.43	8E-02	.17	.33	0	1
รับราชการ	141	.17	.38	2E-02	.11	.23	0	1
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	33	.42	.50	7E-02	.25	.60	0	1
อื่น ๆ	24	.2E-02	.20	2E-02	.45E-02	.13	0	1
Total	400	.20	.40	0E-02	.16	.24	0	1

ANOVA

ข้าราชการ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.015	4	.754	4.835	.001
Within Groups	61.582	395	.156		
Total	64.598	399			

Descriptives

ชำระภาษี

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	% Confidence Interval		Minimum	Maximum
					Mean			
					Lower Bound	Upper Bound		
ไม่เกิน 10,000 บาท	45	.44	.50	5E-02	.29	.60	0	1
10,001 -20,000	156	.16	.37	9E-02	.10	.22	0	1
20,001 -30,000	131	.15	.35	1E-02	3.39E-02	.21	0	1
30,001 -40,000	40	.33	.47	5E-02	.17	.48	0	1
40,001 -50,000	9	.33	.50	.17	3.10E-02	.72	0	1
มากกว่า 50,000	19	3E-02	.23	3E-02	5.79E-02	.16	0	1
Total	400	.20	.40	0E-02	.16	.24	0	1

ANOVA

ชำระภาษี

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4.526	5	.905	5.937	.000
Within Groups	60.071	394	.152		
Total	64.598	399			

Descriptives

ชำระภาษี

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	% Confidence Interval for		Minimum	Maximum
					Mean			
					Lower Bound	Upper Bound		
1 ครั้ง	246	.21	.41	.6E-02	.16	.26	0	1
2 ครั้ง	125	.19	.40	.5E-02	.12	.26	0	1
3 ครั้ง	10	.00	.00	.00	.00	.00	0	0
ทุกเดือน	19	.26	.45	.10	4.51E-02	.48	0	1
Total	400	.20	.40	.0E-02	.16	.24	0	1

ANOVA

ชำระภาษี

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.513	3	.171	1.057	.367
Within Groups	64.084	396	.162		
Total	64.598	399			

Group Statistics

บริการ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ข้าราชการ ด้วยตนเอง	350	.20	.40	2.1E-02
ตัวแทนดำเนินการ	50	.24	.43	6.1E-02

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. 2-tailed	Mean Difference	Std. Error Difference	5% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
ข้าราชการ	1.778	.183	-.704	398	.482	.E-02	9E-02	-.16	E-02
ตัวแทนดำเนินการ			-.663	1.539	.510	.E-02	6E-02	-.17	E-02

Descriptives

ข้าราชการ

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	% Confidence Interval		Minimum	Maximum
					Mean			
					Lower Bound	Upper Bound		
ไปรษณีย์	11	.1E-02	.30	.1E-02	-.11	.29	0	1
โทรศัพท์	8	.00	.00	.00	.00	.00	0	0
ธนาคาร	9	.56	.53	.18	.15	.96	0	1
อินเทอร์เน็ต	43	.3E-02	.29	.5E-02	2.57E-03	.18	0	1
ATM	2	.00	.00	.00	.00	.00	0	0
สนง.พท.ส	310	.23	.42	.4E-02	.18	.27	0	1
สนง.พท.	16	.00	.00	.00	.00	.00	0	0
Total	399	.20	.40	.0E-02	.16	.24	0	1

ANOVA

ข้าราชการ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.007	6	.501	3.223	.004
Within Groups	60.953	392	.155		
Total	63.960	398			

Descriptives

ชำระภาษี

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	% Confidence Interval		Minimum	Maximum
					Mean			
					Lower Bound	Upper Bound		
ขอเลข	15	.27	.46	.12	.32E-02	.52	0	1
จดทะเบียน	15	.20	.41	.11	.93E-02	.43	0	1
ขอภาษีคืน	25	0E-02	.28	5E-02	.43E-02	.19	0	1
หัก ณ ที่จ่าย	20	.35	.49	.11	.12	.58	0	1
บุคคลธรรมดา	310	.21	.41	3E-02	.16	.25	0	1
นิติบุคคล	9	.11	.33	.11	-.15	.37	0	1
มูลค่าเพิ่ม	2	.00	.00	.00	.00	.00	0	0
สอบถามปัญหา	4	.00	.00	.00	.00	.00	0	0
Total	400	.20	.40	0E-02	.16	.24	0	1

ANOVA

ชำระภาษี

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.198	7	.171	1.058	.390
Within Groups	63.399	392	.162		
Total	64.598	399			

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายสุรเชษฐ์ เชาว์ศิลป์
วัน เดือน ปี	18 เมษายน 2505
สถานที่เกิด	ตำบลกระเบียด อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2530 รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช พ.ศ. 2549
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรปราการ 1
ตำแหน่ง	นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ