



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แนวทางการพัฒนากระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

ธีรศักดิ์ ภาคทรัพย์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

กรกฎาคม 2554



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แนวทางการพัฒนากระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

ธีรศักดิ์ ภาคทรัพย์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

กรกฎาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

DEVELOPMENT GUIDELINES OF SUBMITTING PERSONAL INCOME TAX FORMS

THROUGH ELECTRONIC SYSTEM OF PHRANAKHON SI AYUTTHAYA

REGIONAL REVENUE OFFICE 1

TEERASAK PAKSAP

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for

The Mater of Arts Program in Development Strategy

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

July 2011



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ      แนวทางการพัฒนากระบวนการขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้  
บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากร  
พื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1  
โดย      ธีรศักดิ์ ภาคทรัพย์  
สาขา      ยุทธศาสตร์การพัฒนา  
อาจารย์ที่ปรึกษา      ดร.เกษม บำรุงเวช

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ

(ดร. ลัดดาวัลย์ แจ่มฤกษ์แจ่ม)

.....กรรมการ

(ดร. เกษม บำรุงเวช)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์บุปผา แสงผล)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อนุมัติให้นับการค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา

.....อธิการบดี

(ดร.บูรพาทิศ พลอยสุวรรณ)

กรกฎาคม พ.ศ. 2554



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ธีรศักดิ์ ภาคทรัพย์. (2554). แนวทางการพัฒนากระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี

เงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากร

พื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1. การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (ยุทธศาสตร์การพัฒนา).

พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.เกษม บำรุงเวช

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ชำระภาษีอากรที่มีต่อกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ พระนครศรีอยุธยา 1 และ 2) เสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 โดยผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีปีภาษี 2553 ระหว่างช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำนวน 9 อำเภอ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ชำระภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 100 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ชำระภาษีมีความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด คือ การได้รับบริการทันเวลา ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อกระบวนการให้บริการสูงสุด คือ ระบบการให้บริการมีความล่าช้าและการเชื่อมต่อเข้าระบบบางครั้งติดขัดสัญญาณหลุดบ่อยในช่วงที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ข้อเสนอแนะที่มีต่อการพัฒนากระบวนการสูงสุด คือ จัดทำระบบการเตือนความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลเป็นระยะในระหว่างที่ผู้ใช้บริการกำลังดำเนินการกรอกข้อมูล

แนวทางการพัฒนากระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 กำหนดไว้ 4 ยุทธศาสตร์ 24 กลยุทธ์ คือ 1) สร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจในภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์ 2) ปรับปรุง คุณภาพระบบสารสนเทศที่มีมาตรฐานสากล ประกอบด้วย 13 กลยุทธ์ 3) ปรับเปลี่ยน ขั้นตอน กระบวนการบริหารงานตามสภาวการณ์ ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ และ 4) แก้ไข ปรับปรุง พัฒนา พ.ร.บ. กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ การจัดเก็บภาษีอากรให้สอดคล้อง กับแนวทางการให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Teerasak Paksap. (2011). **Development Guidelines of Submitting Personal Income Tax**

**Forms through Electronic System of Phranakhon Si Ayutthaya Regional**

**Revenue Office 1.** An Independent Study, M.A. (Development Strategy).

Phranakhon Si Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.

Advisor: Dr. Kasame Bamrungvej.

## ABSTRACT

The purposes of this research were to 1) study taxpayers' opinions toward service procedures of submitting personal income tax forms through electronic system of Phranakhon Si Ayutthaya Regional Revenue Office 1, and 2) propose development guidelines of submitting personal income tax forms through electronic system of Phranakhon Si Ayutthaya Regional Revenue Office 1 by using taxpayers submitting income tax forms during January -March in 2010 in 9 districts of Phranakhon Si Ayutthaya province. The purposive sampling consisted of 100 taxpayers submitting personal income tax forms through the Internet. The instrument was a questionnaire. The data were analyzed by percentage, mean, and standard deviation.

The findings showed that, as a whole, the opinions towards service procedures were at a moderate level. The highest opinion was receiving services in time. Problems and obstacles were slow service system and unavailable connection when there were lots of service users. The suggestion was that there should be a warning system of making mistakes while filling in forms through the Internet.

The development guidelines were determined by 4 strategies within 24 stratagems: 1) background knowledge formulation of personal tax income within 4 strategies, 2) quality improvement of international standard of IT system within 13 strategies, 3) step and procedure changes of administration within 3 strategies, and 4) correction and improvement of acts, laws, regulations, announcements of tax collection should be related to development guidelines of electronic system serving within 4 strategies.



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ท่าน ดร.เกษม บำรุงเวช ได้สละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำ และข้อคิดเห็นตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องของงานวิจัยให้มีความสมบูรณ์และถูกต้อง

ต้องขอขอบพระคุณท่านรองศาสตราจารย์ ดร.ศิริณา จิตต์จรัส คุณทิพย์วรินทร์ บุคลากรชฎานนท์ นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ และคุณ อัคริญาณ์ กิจพาณิชย์ นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ ที่กรุณาช่วยตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้และอบรมสั่งสอนผู้วิจัยตลอดมา

ขอขอบพระคุณผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทุกท่านที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ พระนครศรีอยุธยา 1 และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนราชการอื่น ๆ ภายในบริเวณศาลากลาง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ประสานงานจากทาง บริษัทเอกชน ที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างดียิ่ง

ด้วยความระลึกถึงเพื่อนนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์ การพัฒนา รุ่นที่ 3 ที่ได้ร่วมถ่ายทอดประสบการณ์และให้ความช่วยเหลือ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาทุกท่านที่ได้ช่วยเหลือและให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ

ประโยชน์อันเกิดจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่ บิดา มารดา ผู้มีอุปการคุณ ตลอดคณาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันมีค่ายิ่ง ความสำเร็จและความภาคภูมิใจใน ครั้งนี้เป็นผลมาจากพลังใจ ที่ผู้วิจัยได้รับจากครอบครัวที่คอยสนับสนุน เป็นกำลังใจและเสียดสี เพื่อให้ผู้วิจัยได้ศึกษาจนสำเร็จตามที่มุ่งหวังไว้ด้วยดี

ธีรศักดิ์ ภาคทรัพย์