



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 การวิจัยในครั้งนี้มีจุดประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ชำระภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในการวิจัยสามารถทำการเก็บรวบรวมได้ จำนวน 100 ท่าน ซึ่งรายละเอียดการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการในการวิจัยครั้งนี้มีรายละเอียด 5 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม อาทิเช่น เพศ อายุ สถานภาพการสมรส จำนวนบุตร ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ แหล่งเงินได้ ประเภทภาษีที่ยื่นชำระ

**ตอนที่ 2** ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้านดังแสดงในตาราง 15 และผลการวิเคราะห์เป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างเสมอภาค ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการทันเวลา ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างพอเพียง ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างก้าวหน้าจากการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรครวมถึงข้อเสนอแนะที่มีต่อกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาสาระ (Content analysis)



**ตอนที่ 4** ข้อมูลสรุปประเด็นสภาพปัญหาผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เพื่อนำไปสู่การจัดทำแนวทางการพัฒนากระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 นำเสนอผลการสรุปวิเคราะห์ประเด็นสภาพปัญหา

ซึ่งจากสภาพปัญหา ดังกล่าวผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกประเด็นสภาพปัญหาจากแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขโดยพิจารณาคัดเลือก ดังนี้

4.1 การคัดเลือกประเด็นสภาพปัญหาในตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกประเด็นสภาพปัญหาโดยพิจารณาจากระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ( $\bar{x}$ ) ที่น้อยที่สุด 3 อันดับแรกของแต่ละด้าน (5 ด้านๆ ละ 3 ประเด็น) ผลจากการคัดเลือกพบว่า มีจำนวนประเด็นสภาพปัญหาที่ต้องนำมาปรับปรุงแก้ไขจำนวน 12 ประเด็น

4.2 การคัดเลือกประเด็นสภาพปัญหาในตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรครวมถึงข้อเสนอแนะที่มีต่อกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกประเด็นสภาพปัญหาโดยพิจารณาจากประเด็นสภาพปัญหาที่มีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะเข้ามา เรียงลำดับจากปัญหาที่มีผู้เสนอแนะเข้ามาเป็นจำนวนมาก- จำนวนน้อยที่สุด ผลจากการคัดเลือกพบว่า มีจำนวนประเด็นสภาพปัญหาที่ต้องนำมาปรับปรุงแก้ไข จำนวน 12 ประเด็น (2 ข้อละ ๖ ประเด็น)

**ตอนที่ 5** ข้อมูลแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จากผลการพิจารณาคัดเลือกสรุปประเด็นสภาพปัญหาในตอนที่ 4 เพื่อนำไปสู่การจัดทำแนวทางการพัฒนา



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

111

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ดังแสดงรายละเอียดตาราง 2 - 10

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ

(n = 100)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	39	39
2. หญิง	61	61
รวมรายการ	100	100

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61 และเป็นเพศชายจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

112

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดง  
รายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ

(n = 100)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุระหว่าง 20 - 30 ปี	32	32
2. อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	42	42
3. อายุระหว่าง 41 - 50 ปี	21	21
4. อายุระหว่าง 51 - 60 ปี	5	5
5. อายุ 60 ปี ขึ้นไป	-	-
รวมรายการ	100	100

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาคืออายุ 20-30 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21 และมีอายุ 51- 60 ปี น้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

113

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์  
จำแนกตามสถานภาพการสมรส

(n = 100)

สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานภาพโสด	42	42
2. สถานภาพสมรส	54	54
3. สถานภาพหม้าย, หย่าร้าง	4	4
รวมรายการ	100	100

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42 และสถานภาพหม้าย, หย่าร้าง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

114

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามจำนวนบุตร

(n = 100)

จำนวนบุตร	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มี	54	54
2. 1-2 คน	43	43
3. 3-4 คน	3	3
4. 5 คนขึ้นไป	-	-
รวมรายการ	100	100

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีบุตร จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมาที่มีจำนวนบุตร 1-2 คน มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43 และน้อยที่สุดมีบุตรจำนวน 3-4 คน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

115

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 100)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. จบระดับการศึกษาประถม / มัธยมต้น	3	3
2. จบระดับการศึกษามัธยมปลาย / ปวช.	2	2
3. จบระดับการศึกษานุปริญญา / ปวส.	12	12
4. จบระดับการศึกษาปริญญาตรี	52	52
5. ปริญญาตรี ขึ้นไป	31	31
รวมรายการ	100	100

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาจบระดับการศึกษาปริญญาตรี ขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 จบระดับการศึกษานุปริญญา / ปวส. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12 จบระดับการศึกษาประถม / มัธยมต้น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และน้อยที่สุดจบระดับการศึกษาจบระดับการศึกษามัธยมปลาย / ปวช. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

116

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอาชีพ

(n = 100)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	62	62
2. พนักงานบริษัท/ห้างหุ้นส่วน ฯ	20	20
3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	5	5
4. รับจ้าง/บริการ	7	7
5. ค้าขาย	2	2
6. อื่น ๆ	4	4
รวมรายการ	100	100

จากตาราง 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62 รองลงมาคืออาชีพพนักงานบริษัท / ห้างหุ้นส่วน ฯ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20 มีอาชีพรับจ้าง/บริการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7 มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 มีอาชีพอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4 และน้อยที่สุดคือมีอาชีพค้าขาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

117

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดง  
รายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์  
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยประมาณ

(n = 100)

รายได้เฉลี่ยต่อปีโดยประมาณ	จำนวน	ร้อยละ
1. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท	26	26
2. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท	51	51
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท	13	13
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาท – 40,000 บาท	5	5
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป	5	5
รวมรายการ	100	100

จากตาราง 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยประมาณ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยประมาณไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13 และน้อยที่สุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาท – 40,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป ประเภทละจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

118

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดง  
รายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามประเภทเงินได้

(n = 100)

ประเภทเงินได้	จำนวน	ร้อยละ
1. มาตรา 40 (1) เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส	90	90
2. มาตรา 40 (2) ค่านายหน้า	-	-
3. มาตรา 40 (3) ค่ากู๊ดวิลล์ ลิขสิทธิ์	1	1
4. มาตรา 40 (4) ค่าดอกเบีย เงินปันผล กำไรจากการ ขายหุ้น และอื่น ๆ	1	1
5. มาตรา 40 (5) ให้เช่าทรัพย์สิน	2	2
6. มาตรา 40 (6) เงินได้จากวิชาชีพอิสระ	3	3
7. มาตรา 40 (7) เงินได้จากกิจการรับเหมาก่อสร้าง	2	2
8. มาตรา 40 (8) เงินได้จากธุรกิจ พาณิชยกรรม เกษตร ขนส่ง และอื่น ๆ	1	1
รวมรายการ	100	100

จากตาราง 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประเภทเงินได้จากมาตรา 40 (1) เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมามีประเภทเงินได้จากมาตรา 40 (6) เงินได้จากวิชาชีพอิสระ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 มีประเภทเงินได้จากมาตรา 40 (5) ให้เช่าทรัพย์สินกับมาตรา 40 (7) เงินได้จากกิจการรับเหมาก่อสร้างประเภทละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 และน้อยที่สุดมีประเภทเงินได้จาก มาตรา 40 (3) ค่ากู๊ดวิลล์ ลิขสิทธิ์ มาตรา 40 (4) ค่าดอกเบีย เงินปันผล กำไรจากการขายหุ้น และอื่น ๆ มาตรา 40 (8) เงินได้จากธุรกิจ พาณิชยกรรม เกษตร ขนส่ง และอื่น ๆ ประเภทละ 1 คิดเป็นร้อยละ 1



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

119

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์  
จำแนกตามแบบแสดงรายการที่ยื่นชำระ

(n = 100)

แบบแสดงรายการภาษีที่ยื่นชำระ	จำนวน	ร้อยละ
1. แบบแสดงรายการภาษีที่ยื่นชำระ ภ.ง.ด. 91	92	92
2. แบบแสดงรายการภาษีที่ยื่นชำระ ภ.ง.ด. 90	8	8
รวมรายการ	100	100

จากตาราง 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี ภ.ง.ด. 91 จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 92 รองลงมายื่นแบบแสดงรายการภาษีที่ยื่นชำระ ภ.ง.ด. 90 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8



## ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 เป็นรายละเอียด ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเสมอภาคจากการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 แสดงในตาราง 11

ด้านที่ 2 ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการทันเวลาจากการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 แสดงในตาราง 12

ด้านที่ 3 ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างพอเพียงจากการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 แสดงในตาราง 13

ด้านที่ 4 ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างต่อเนื่องจากการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 แสดงในตาราง 14

ด้านที่ 5 ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างก้าวหน้าจากการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 แสดงในตาราง 15

และภาพรวมดังแสดงในตาราง 16



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเสมอภาคจากการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

(n = 100)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	
1. มีการบันทึก จัดเก็บข้อมูล และนำส่งเอกสารประกอบการรับชำระและขอคืนเงินภาษีได้ถูกต้องมีความปลอดภัยต่อการถูกล่วงละเมิดข้อมูลส่วนตัว	3.37	0.81	ปานกลาง
2. ทำให้ผู้ใช้บริการลดความขัดแย้งจากการจัดเก็บเงินภาษีระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ชำระภาษี (ข้อขัดแย้ง)	3.41	0.75	ปานกลาง
3. มีการคำนวณเงินภาษีที่ต้องชำระอย่างถูกต้องและเป็นธรรม	3.57	0.67	มาก
4. มีการรับชำระภาษีกรณีและผู้ชำระภาษีมีเงินเพิ่มเติมที่มีความถูกต้องและยุติธรรม	3.55	0.70	มาก
5. มีการหักลดหย่อนเงินภาษีและระยะเวลาการผ่อนผันการชำระภาษีที่มีความเป็นธรรม	3.34	0.75	ปานกลาง
6. มีการออกไปเสร็จรับเงินภาษีที่มีความโปร่งใสและน่าเชื่อถือ	3.56	0.68	มาก
รวมรายการ	3.46	0.73	ปานกลาง

จากตาราง 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคจากการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.46$  S.D. = 0.73) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ การคำนวณเงินภาษีที่ต้องชำระอย่างถูกต้องและ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

122

เป็นธรรม ( $\bar{x} = 3.57$  S.D. = 0.67) รองลงมาคือ การออกไปเสิร์ฟรับเงินที่มีความโปร่งใสและ  
น่าเชื่อถือ ( $\bar{x} = 3.56$  S.D. = 0.68) การรับชำระภาษีเพิ่มเติมที่มีความถูกต้องและยุติธรรม  
( $\bar{x} = 3.55$  S.D. = 0.70) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ  
ทำให้ผู้ใช้บริการลดความขัดแย้งจากการจัดเก็บเงินภาษีระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ชำระภาษี ( $\bar{x} =$   
3.41 S.D. = 0.75) รองลงมาคือ การบันทึกจัดเก็บข้อมูลและนำส่งเอกสารประกอบการชำระและขอ  
คืนภาษีถูกต้องมีความปลอดภัยต่อการถูกล้วงละเมิดข้อมูลส่วนตัว ( $\bar{x} = 3.37$  S.D. = 0.81)  
และมีการหักลดหย่อนและระยะเวลาการผ่อนผันการชำระภาษีที่เป็นธรรม ( $\bar{x} = 3.34$  S.D. =  
0.75)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการทันเวลาจากการยื่นแบบแสดงรายการ  
ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากร  
พื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

(n = 100)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	
7. เป็นการประหยัดเวลาของผู้ชำระภาษีมากกว่าการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีด้วยแบบฟอร์มกระดาษ	3.91	0.90	มาก
8. สามารถยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีได้ตลอดเวลา 24 ชม.ตามความต้องการของผู้ชำระภาษี	3.90	0.78	มาก
9. มีขั้นตอน ที่มีความง่าย สะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน	3.61	0.73	มาก
10. มีการแจ้งยืนยันผลจากการยื่นแบบแสดงรายการให้ผู้ชำระภาษีได้ทราบทันทีอย่างรวดเร็ว	3.65	0.78	มาก
11. มีระบบการติดตาม ตรวจสอบ และประมวลผลจากการยื่นแบบแสดงรายการรวดเร็วทันเวลา	3.65	0.60	มาก
12. มีการจัดทำรายงานผลจากการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีได้ทันกับความต้องการ	3.63	0.63	มาก
รวมรายการ	3.72	0.74	มาก

จากตาราง 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในด้านการได้รับบริการทันเวลาจากการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.72$  S.D. = 0.74) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมากที่สุด 6 ข้อเรียงตามลำดับดังนี้คือ ประหยัดเวลามากกว่าการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีด้วยแบบฟอร์มกระดาษ ( $\bar{x} = 3.91$  S.D. = 0.90) รองลงมา คือ สามารถยื่นแบบแสดง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

124

รายการได้ตลอดเวลา 24 ชม.ตามความต้องการของท่าน ( $\bar{x} = 3.90$  S.D. = 0.78) มีการแจ้งยืนยันผลจากการยื่นแบบแสดงรายการให้ผู้ชำระภาษีได้ทราบทันทีอย่างรวดเร็ว ( $\bar{x} = 3.65$  S.D. = 0.78) ระบบการติดตาม ตรวจสอบและประมวลผลจากการยื่นแบบแสดงรายการ รวดเร็วทันเวลา ( $\bar{x} = 3.65$  S.D. = 0.60) การจัดทำรายงานผลจากการยื่นแบบแสดงรายการทันกับความต้องการ ( $\bar{x} = 3.63$  S.D. = 0.63) และขั้นตอน มีความง่าย สะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน ( $\bar{x} = 3.61$  S.D. = 0.73)





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างพอเพียงจากการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

(n = 100)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	
13. มีการให้สาระความรู้และคำแนะนำอธิบายบนหน้าเว็บไซต์ที่ทำให้ผู้ชำระภาษีเกิดความรู้เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและมีข้อมูลมากเพียงพอต่อความเข้าใจ	3.36	0.68	ปานกลาง
14. มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานเพื่อสอบถามในกรณีที่มีปัญหาระหว่างการให้บริการระบบยื่นแบบแสดงรายการ	3.30	0.67	ปานกลาง
15. มีการจัดเจ้าหน้าที่สรรพากรเพื่อทำหน้าที่ตอบข้อซักถามข้อมูลให้กับผู้ชำระภาษีในช่วงระหว่างรอคืนเงินภาษีที่เพียงพอ	3.15	0.84	ปานกลาง
16. มีการให้ข้อมูล คู่มือ วิธีการกรอกข้อมูลลงในระบบยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีที่เพียงพอ	3.29	0.65	ปานกลาง
17. มีคำแนะนำและการเตือนความผิดพลาดระหว่างขั้นตอนของการกรอกแบบฟอร์มลงทะเบียนเพื่อสมัครใช้บริการมากเพียงพอต่อความเข้าใจ (ภ.อ. 01 )	3.29	0.72	ปานกลาง
18. มีช่องทางและสถานที่ในการเลือกชำระภาษีที่เพียงพอ	3.44	0.75	ปานกลาง
รวมรายการ	3.30	0.72	ปานกลาง

จากตาราง 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในด้านการได้รับบริการอย่างพอเพียงจากการให้บริการยื่น



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

126

แบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.30$  S.D. = 0.72) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 6 ข้อเรียงตามลำดับดังนี้คือ มีช่องทางและสถานที่ในการเลือกชำระภาษีที่เพียงพอ ( $\bar{x} = 3.44$  S.D. = 0.75) รองลงมาคือ การให้ความรู้และคำแนะนำอธิบายบนหน้าเว็บไซต์ที่ทำให้ผู้ชำระภาษีเกิดความรู้และมีข้อมูลมากเพียงพอต่อความเข้าใจ ( $\bar{x} = 3.36$  S.D. = 0.68) ช่องทางในการติดต่อสอบถามในกรณีที่มีปัญหาระหว่างการให้บริการระบบ ( $\bar{x} = 3.30$  S.D. = 0.67) คำแนะนำและการเตือนความผิดพลาดระหว่างขั้นตอนของการกรอกแบบฟอร์มลงทะเบียนเพื่อสมัครใช้บริการมากเพียงพอต่อความเข้าใจ ( $\bar{x} = 3.29$  S.D. = 0.72) การให้ข้อมูลคู่มือ วิธีการกรอกข้อมูลลงในระบบเพียงพอ ( $\bar{x} = 3.29$  S.D. = 0.72) และการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามข้อมูลในช่วงระหว่างรอคืนเงินภาษีเพียงพอ ( $\bar{x} = 3.34$  S.D. = 0.75)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการอย่างต่อเนื่องจากการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

(n = 100)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	
19. มีการชี้แจงประชาสัมพันธ์ขั้นตอนกระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง	3.33	0.69	ปานกลาง
20. มีการกำหนดมาตรฐานและปรับปรุงคุณภาพระบบการให้บริการว่าเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.35	0.60	ปานกลาง
21. มีการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับผู้ชำระภาษีเพื่อแจ้งข้อมูล ข่าวสาร จากสำนักงานให้ผู้ชำระภาษีได้ทราบทันทีอย่างต่อเนื่อง	3.24	0.68	ปานกลาง
22. สามารถสอบถามข้อมูลและติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่สรรพากรในกรณีที่มีการแก้ไข ปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ประกาศแนวทางปฏิบัติในการชำระภาษีได้ทันทีอย่างต่อเนื่อง	3.16	0.67	ปานกลาง
23. มีการเปิดเผยข้อมูลประมาณการรายได้การจัดเก็บภาษีในแต่ละปีงบประมาณภาษีอย่างต่อเนื่อง	3.22	0.69	ปานกลาง
24. มีการเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากรในแต่ละปีงบประมาณภาษีที่เกี่ยวข้องกับผู้ชำระภาษีให้ได้ทราบอย่างต่อเนื่อง	3.23	0.72	ปานกลาง
รวมรายการ	3.25	0.68	ปานกลาง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

128

จากตาราง 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในด้านการได้รับบริการอย่างต่อเนื่องจากการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.25$  S.D. = 0.68) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 6 ข้อ เรียงตามลำดับดังนี้คือ การกำหนดมาตรฐานและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการว่าเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x} = 3.35$  S.D. = 0.60) รองลงมาคือ การชี้แจงประชาสัมพันธ์ขั้นตอนกระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x} = 3.33$  S.D. = 0.69) การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับผู้ชำระภาษีเพื่อแจ้งข้อมูล ข่าวสาร จากสำนักงานให้ผู้ชำระภาษีได้ทราบทันทีอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x} = 3.24$  S.D. = 0.68) การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากรในแต่ละปีงบประมาณภาษีที่เกี่ยวข้องกับผู้ชำระภาษีให้ได้ทราบอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x} = 3.23$  S.D. = 0.72) การเปิดเผยข้อมูลประมาณการรายได้การจัดเก็บภาษีในแต่ละปีงบประมาณภาษีอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x} = 3.22$  S.D. = 0.69) และสามารถสอบถามข้อมูลติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่สรรพากรในกรณีที่มีการแก้ไข ปรับปรุง กฎหมาย ระเบียบ ประกาศแนวทางปฏิบัติในการชำระภาษีได้ทันทีอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x} = 3.16$  S.D. = 0.67)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างก้าวหน้าจากการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

(n = 100)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	
25. มีระบบสารสนเทศมีการแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในการให้บริการ	3.28	.074	ปานกลาง
26. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีเพื่อพัฒนาระบบงาน	3.15	0.74	ปานกลาง
27. มีการประสานและส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนา ระบบบริการ	3.17	0.71	ปานกลาง
28. มีการปรับปรุงแก้ไขระบบบริการเพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา	3.30	0.67	ปานกลาง
29. มีการแบ่งพื้นที่บริการให้สอดคล้องกับความต้องการอย่างทั่วถึงและครอบคลุมพื้นที่บริการ	3.31	0.70	ปานกลาง
30. มีการพัฒนา วิธีการ ช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการรับชำระภาษีที่มีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมทุกประเภทภาษีอากรและบริการอื่น ๆ เพิ่มเติม	3.47	0.75	ปานกลาง
รวมรายการ	3.28	0.75	ปานกลาง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

130

จากตาราง 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ  
ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในการได้รับบริการอย่างก้าวหน้าจากการให้บริการยื่นแบบ  
แสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวมอยู่ในระดับ  
ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.28$  S.D. = 0.75) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี  
ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบ  
อิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 6 ข้อ เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีการพัฒนาช่องทาง วิธีการ  
การยื่นแบบแสดงรายการรับชำระภาษีที่มีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมทุกประเภท  
ภาษีอากรและบริการอื่น ๆ เพิ่มเติม ( $\bar{x} = 3.57$  S.D. = 0.67) รองลงมาคือ มีการแบ่งพื้นที่บริการ  
ให้สอดคล้องกับความต้องการอย่างทั่วถึงและครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.31$  S.D. = 0.70)  
มีการปรับปรุงแก้ไขระบบบริการให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง  
อยู่ตลอดเวลา ( $\bar{x} = 3.30$  S.D. = 0.67) มีระบบสารสนเทศมีการแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงฐานข้อมูล  
กับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.28$  S.D. = 0.74) การประสานและ  
ส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนา ระบบบริการ  
( $\bar{x} = 3.17$  S.D. = 0.71) และมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษี  
เพื่อพัฒนาระบบงาน ( $\bar{x} = 3.15$  S.D. = 0.74)



ตาราง 16 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการยื่นแบบแสดง  
รายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากร  
พื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 (จำนวน 5 ด้าน) (รวม 30 ข้อ)

(n = 100)

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	$\bar{x}$	(S.D.)	
ด้านที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างเสมอภาค	3.46	0.73	ปานกลาง
ด้านที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการทันเวลา	3.72	0.74	มาก
ด้านที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างพอเพียง	3.30	0.72	ปานกลาง
ด้านที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง	3.25	0.68	ปานกลาง
ด้านที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างก้าวหน้า	3.28	0.72	ปานกลาง
รวมรายการ	3.40	0.71	ปานกลาง

จากตาราง 16 พบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน จำนวนรวม 30 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.40$  S.D. = 0.71) ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างเสมอภาคความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.46$  S.D. = 0.73) ด้านที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการทันเวลาความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.72$  S.D. = 0.74) ด้านที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างพอเพียงความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.30$  S.D. = 0.72) ด้านที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างต่อเนื่องความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.25$  S.D. = 0.68) และด้านที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างก้าวหน้าความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.28$  S.D. = 0.72)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

132

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1**

**ประเด็นที่ 1** ความคิดเห็นเพิ่มเติมสำหรับผู้ที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการในครั้งนี้พบว่า

1. ระบบการให้บริการมีความล่าช้าและการเชื่อมต่อเข้าระบบบางครั้งติดขัดสัญญาณหลุดบ่อยในช่วงที่มีการยื่นแบบแสดงรายการเนื่องจากมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก (มกราคม-มีนาคมของทุกปี) (จำนวน 6 ท่าน)
  2. รูปแบบของ เว็บไซต์ (www.rd.go.th) ที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการควรออกแบบให้ง่ายต่อการจดจำและเหมือนกันในทุก ๆ ปีภาษี (จำนวน 2 ท่าน)
  3. ลืมรหัสผ่านในการเข้าใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเนื่องจากปี ยื่นเพียงครั้งเดียว (จำนวน 2 ท่าน)
  4. ในช่วงที่มีการยื่นแบบแสดงรายการควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ออกประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในกรณีที่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจมากพอ (ส่วนราชการ) (บริษัท) (จำนวน 2 ท่าน)
  5. ยังไม่มีความรู้เรื่องการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากพอต่อการใช้งาน ทำให้ไม่สามารถกรอกข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน (จำนวน 1 ท่าน)
  6. มีการขอเอกสารเพิ่มเติมเกือบทุกครั้งที่มีการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทั้งที่ไม่ได้มีเงินได้เพิ่มเติมจากเดิม (จำนวน 1 ท่าน)
- (6 ประเด็น ผู้เสนอแนะจำนวนรวม 14 ท่าน)

**ประเด็นที่ 2** ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น พบว่า

1. ควรจัดทำระบบการเตือนความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลอย่างเป็นระยะในระหว่างที่ผู้ใช้บริการกำลังดำเนินการกรอกข้อมูล เพื่อลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลลงระบบ (จำนวน 3 ท่าน)
2. ควรมีการขยายระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการออกไปจากเดิมอีก (จำนวน 2 ท่าน)
3. ควรลดรายละเอียดในการกรอกข้อมูลให้น้อยลงเพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็วขึ้นและง่ายต่อความเข้าใจของผู้ใช้บริการทุกระดับ (ส่วนของท้องถิ่น) (จำนวน 2 ท่าน)





4. ปรับปรุงระบบเซิร์ฟเวอร์และขยายเครือข่ายให้มีช่องทางสัญญาณที่ติดต่อได้สะดวก และสามารถรองรับปริมาณการยื่นแบบที่เพิ่มขึ้น มากพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (จำนวน 2 ท่าน)
5. เพิ่มช่องทางและสถานที่ในการรับชำระภาษีเพิ่มเติมให้มากขึ้นจากเดิม (จำนวน 1 ท่าน)
6. ควรมีการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีเพิ่มเติม พร้อมกันในสถานที่เดียวเลย อาทิเช่น ธนาคาร (เช่นเดียวกับการจ่ายค่าน้ำ ค่าไฟ และค่าโทรศัพท์) (จำนวน 1 ท่าน)  
(6 ประเด็น ผู้เสนอแนะจำนวนรวม 11 ท่าน)

**ตอนที่ 4 ข้อมูลสรุปประเด็นสภาพปัญหาผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความ คิดเห็นของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เพื่อนำไปสู่การจัดทำแนวทางการพัฒนากระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1**

การสรุปวิเคราะห์ประเด็นสภาพปัญหารายละเอียดดังตาราง 17 และ 18 ตามลำดับ ซึ่งจากสภาพปัญหา ดังกล่าวผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกประเด็นสภาพปัญหาจากแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขโดยพิจารณาคัดเลือก ดังนี้

4.1 การคัดเลือกประเด็นสภาพปัญหาในตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกประเด็นสภาพปัญหาโดยพิจารณาจากระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ( $\bar{x}$ ) ที่น้อยที่สุด 3 อันดับแรกของแต่ละด้าน (5 ด้าน ๆ ละ 3 ประเด็น) ผลจากการคัดเลือกพบว่า มีจำนวนประเด็นสภาพปัญหาที่ต้องนำมาปรับปรุงแก้ไขจำนวน 12 ประเด็น รายละเอียดดังตาราง 17



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 17 สรุปผลการคัดเลือกประเด็นสภาพปัญหาในตอนี่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ๆ ละ 3 ข้อ (จำนวน 12 ประเด็น)

(n = 100)

ประเด็นสภาพปัญหาความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	$\bar{x}$	(S.D.)	
1. มีการจัดเจ้าหน้าที่สรรพากรเพื่อทำหน้าที่ตอบข้อซักถามข้อมูลให้กับผู้ชำระภาษีในช่วงระหว่างรอคืนเงินภาษีที่เพียงพอ (ด้านที่ 3 ข้อที่ 15)	3.15	0.84	ปานกลาง
2. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีเพื่อพัฒนาระบบงาน (ด้านที่ 5 ข้อที่ 26)	3.15	0.74	ปานกลาง
3. สามารถสอบถามข้อมูลและติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่สรรพากรในกรณีที่มีการแก้ไข ปรับปรุง กฎหมายระเบียบ ประกาศแนวทางปฏิบัติในการชำระภาษีได้ทันทีอย่างต่อเนื่อง (ด้านที่ 4 ข้อที่ 22)	3.16	0.67	ปานกลาง
4. มีการประสานและส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนา ระบบบริการ (ด้านที่ 5 ข้อที่ 27)	3.17	0.71	ปานกลาง
5. มีการเปิดเผยข้อมูลประมาณการรายได้การจัดเก็บภาษีในแต่ละปีงบประมาณภาษีอย่างต่อเนื่อง (ด้านที่ 4 ข้อที่ 23)	3.22	0.69	ปานกลาง
6. มีการเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากรในแต่ละปีงบประมาณภาษีที่เกี่ยวข้องกับผู้ชำระภาษีให้ได้ทราบอย่างต่อเนื่อง (ด้านที่ 4 ข้อที่ 24)	3.23	0.72	ปานกลาง
7. มีระบบสารสนเทศมีการแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในการให้บริการ (ด้านที่ 5 ข้อที่ 25)	3.28	0.74	ปานกลาง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 17 (ต่อ)

(n = 100)

ประเด็นสภาพปัญหาความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		การแปลผล
	$\bar{x}$	(S.D.)	
8. มีคำแนะนำและการเตือนความผิดพลาดระหว่างขั้นตอนของการกรอกแบบฟอร์มลงทะเบียนเพื่อสมัครใช้บริการมากเพียงพอต่อความเข้าใจ (ภอ. 01) (ด้านที่ 3 ข้อที่ 17)	3.29	0.72	ปานกลาง
9. มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานเพื่อสอบถามในกรณีที่มีปัญหาระหว่างการให้บริการระบบยื่นแบบแสดงรายการ (ด้านที่ 3 ข้อที่ 14)	3.30	0.67	ปานกลาง
10. มีการหักลดหย่อนเงินภาษีและระยะเวลาการผ่อนผันการชำระภาษีที่มีความเป็นธรรม (ด้านที่ 1 ข้อที่ 5)	3.34	0.75	ปานกลาง
11. มีการบันทึก จัดเก็บข้อมูล และนำเสนอเอกสารประกอบการรับชำระและขอคืนเงินภาษีได้ถูกต้องมีความปลอดภัยต่อการถูกล้วงละเมิดข้อมูลส่วนตัว (ด้านที่ 1 ข้อที่ 1)	3.37	0.81	ปานกลาง
12. ทำให้ผู้ใช้บริการลดความขัดแย้งจากการจัดเก็บเงินภาษีระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ชำระภาษี (ด้านที่ 1 ข้อที่ 2) (ข้อขัดแย้ง)	3.41	0.75	ปานกลาง
รวมรายการ	3.25	0.73	ปานกลาง

จากตาราง 17 พบว่าสรุปผลการพิจารณาคัดเลือกประเด็นสภาพปัญหาในตอนต้นที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.25$  S.D. = 0.73) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ ประเด็นสภาพปัญหาความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการจัดเจ้าหน้าที่สรรพากรเพื่อทำหน้าที่ตอบข้อซักถามข้อมูลให้กับผู้ชำระภาษีในช่วง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

136

ระหว่างรอคืนเงินภาษีที่เพียงพอ ( $\bar{x} = 3.15$  S.D. = 0.84) และประเด็นสภาพปัญหาความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ทำให้ผู้ใช้บริการลดความขัดแย้งจากการจัดเก็บเงินภาษีระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ชำระภาษี ( $\bar{x} = 3.41$  S.D. = 0.75) โดยภาพรวมมีประเด็นสภาพปัญหาที่ต้องปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา ทั้ง 5 ด้าน ๆ ละ 3 ข้อ รวมจำนวน 12 ประเด็น

4.2 การคัดเลือกประเด็นสภาพปัญหาในตอนต้นที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรครวมถึงข้อเสนอแนะที่มีต่อกระบวนการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกประเด็นสภาพปัญหาโดยพิจารณาจากประเด็นสภาพปัญหาที่มีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะเข้ามา เรียงลำดับจากปัญหาที่มีผู้เสนอแนะเข้ามาเป็นจำนวนมาก-จำนวนน้อยที่สุด ผลจากการคัดเลือกพบว่า มีจำนวนประเด็นสภาพปัญหาที่ต้องนำมาปรับปรุงแก้ไข จำนวน 2 ประเด็น ประเด็นละ 6 ข้อ รวม 12 ข้อ รายละเอียดดังตาราง 18



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

137

## ประเด็น 1 ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้บริการ

ตาราง 18 สรุปผลการคัดเลือกประเด็นสภาพปัญหาในตอนที 3 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรครวมถึงข้อเสนอแนะที่มีต่อกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

(n = 100)

ลำดับ	ประเด็นสภาพปัญหาความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	จำนวนผู้เสนอแนะ
1	ระบบการให้บริการมีความล่าช้าและการเชื่อมต่อเข้าระบบบ้างครั้งติดขัดสัญญาณหลุดบ่อยในช่วงที่มีการยื่นแบบแสดงรายการเนื่องจากมีผู้ให้บริการเป็นจำนวนมาก (มกราคม-มีนาคมของทุกปี)	5
2	รูปแบบของ เว็บไซต์ (www.rd.go.th) ที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการควรออกแบบให้ง่ายต่อการจดจำและเหมือนกันใน ทุก ๆ ปี ภาษี	2
3	ลิ้มรสผ่านในการเข้าใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเนื่องจากปี ยื่นเพียงครั้งเดียว	2
4	ในช่วงที่มีการยื่นแบบแสดงรายการควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ออกประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจมากพอ ( ส่วนราชการ ) (บริษัท )	2
5	ยังไม่มีความรู้เรื่องการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากพอต่อการใช้งาน ทำให้ไม่สามารถกรอกข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	2
6	มีการขอเอกสารเพิ่มเติมเกือบทุกครั้งที่มีการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทั้งที่ไม่ได้มีเงินได้เพิ่มเติมจากเดิม	1
รวม	6 ประเด็น	14



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

138

## ประเด็น 2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ตาราง 18 (ต่อ)

(n = 100)		
ลำดับ	ประเด็นสภาพปัญหาความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	จำนวน ผู้เสนอแนะ
1	ควรจัดทำระบบการเตือนความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลอย่างเป็นระยะในระหว่างที่ผู้ใช้บริการกำลังดำเนินการกรอกข้อมูล เพื่อลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลลง	3
2	ควรมีการขยายระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการออกไปจากเดิมอีก	2
3	ควรลดรายละเอียดในการกรอกข้อมูลให้น้อยลงเพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็วขึ้นและง่ายต่อความเข้าใจของผู้ใช้บริการทุกระดับ (ส่วนของท้องถิ่น)	2
4	ปรับปรุงระบบเซิร์ฟเวอร์และขยายเครือข่ายให้มีช่องทางสัญญาณที่ติดต่อได้สะดวก และสามารถรองรับปริมาณการยื่นแบบที่เพิ่มขึ้นมากพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	2
5	เพิ่มช่องทางและสถานที่ในการรับชำระภาษีเพิ่มเติมให้มากขึ้นจากเดิม	1
6	ควรมีการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีเพิ่มเติม พร้อมกันในสถานที่เดียวเลย อาทิเช่น ธนาคาร (เช่นเดียวกับการจ่ายค่าน้ำ ค่าไฟ และค่าโทรศัพท์)	1
รวม	6 ประเด็น	11

จากตาราง 18 พบว่าสรุปผลการพิจารณาคัดเลือกประเด็นสภาพปัญหาในตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรครวมถึงข้อเสนอแนะที่มีต่อกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ ประเด็น



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

139

สภาพปัญหาความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่มีจำนวนผู้เสนอแนะมากที่สุดคือ ระบบการให้บริการมีความล่าช้าและการเชื่อมต่อเข้าระบบบ้างครั้งติดขัดสัญญาณหลุดบ่อยในช่วงที่มีการยื่นแบบแสดงรายการเนื่องจากมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก (มกราคม-มีนาคมของทุกปี) จำนวน 6 ท่าน รองลงมา คือ ควรจัดทำระบบการเตือนความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลอย่างเป็นระยะในระหว่างที่ผู้ใช้บริการกำลังดำเนินการกรอกข้อมูล เพื่อลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลลงในระบบ จำนวน 3 ท่าน และประเด็นสภาพปัญหาความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่มีจำนวนผู้เสนอแนะน้อยที่สุด จำนวน 2-1 ท่าน คือ ข้อเสนอแนะส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดดังที่แสดงตามตาราง จำนวน 2 ประเด็น (ประเด็นละ 6 ข้อ) รวมประเด็นสภาพปัญหาที่ต้องมีการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนา จำนวน 12 ประเด็น



ตอนที่ 5 ข้อมูลแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จากผลการพิจารณาคัดเลือกสรุปประเด็นสภาพปัญหาในตอนต้นที่ 4 เพื่อนำไปสู่การจัดทำแนวทางการพัฒนา

นำเสนอข้อมูลแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จากผลการพิจารณาคัดเลือกสรุปประเด็นสภาพปัญหาในตอนต้นที่ 4 ที่ต้องมีการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนา เพื่อนำไปสู่การจัดทำแนวทางการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนารวมจำนวนทั้งสิ้น 24 ประเด็น ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการจัดกลุ่มประเด็นสภาพปัญหาใหม่ จำนวน 4 กลุ่มรวมทั้งผลการวิเคราะห์หน่วยงานจากการวิเคราะห์ SWOT ด้วยตาราง Tows matrix เพื่อนำไปกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด กลยุทธ์ กิจกรรม (งาน) โครงการและกำหนดผู้รับผิดชอบ รายละเอียดดังตารางที่ 19

5.1 การจัดกลุ่มประเด็นสภาพปัญหาจากผลการพิจารณาคัดเลือกสรุปประเด็นสภาพปัญหาในตอนต้นที่ 4 มีรายละเอียด ดังนี้

**กลุ่มที่ 1** ประเด็นสภาพปัญหาที่เกิดจากความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยประเด็นปัญหา ดังนี้ (จำนวน 4 ประเด็น)

1. มีการบันทึก จัดเก็บข้อมูล และนำส่งเอกสารประกอบการรับชำระและขอคืนเงินภาษีได้ถูกต้องมีความปลอดภัยต่อการถูกล้วงละเมิดข้อมูลส่วนตัว (ตอนที่ 2 ด้านที่ 1 ข้อที่ 1)
2. ทำให้ผู้ใช้บริการลดความขัดแย้งจากการจัดเก็บเงินภาษีระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ชำระภาษี (ตอนที่ 2 ด้านที่ 1 ข้อที่ 2) (ข้อขัดแย้ง)
3. ยังไม่มีความรู้เรื่องการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากพอต่อการใช้งาน ทำให้ไม่สามารถกรอกข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน (ตอนที่ 3)
4. มีการขอเอกสารเพิ่มเติมเกือบทุกครั้งที่มีการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทั้งที่ไม่ได้มีเงินได้เพิ่มเติมจากเดิม (ตอนที่ 3)

**กลุ่มที่ 2** ประเด็นสภาพปัญหาที่เกิดจากระบบสารสนเทศการให้บริการของหน่วยงาน ประกอบด้วยประเด็นปัญหา ดังนี้ (จำนวน 13 ประเด็น)

1. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีเพื่อพัฒนาระบบงาน (ตอนที่ 2 ด้านที่ 5 ข้อที่ 26)
2. มีการประสานและส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนา ระบบบริการ (ตอนที่ 2 ด้านที่ 5 ข้อที่ 27)





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

141

3. มีระบบสารสนเทศที่มีการแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในการให้บริการ (ตอนที่ 2 ด้านที่ 5 ข้อที่ 25)
  4. มีคำแนะนำและการเตือนความผิดพลาดระหว่างขั้นตอนของการกรอกแบบฟอร์มลงทะเบียนเพื่อสมัครใช้บริการมากเพียงพอต่อความเข้าใจ (ภอ. 01) (ตอนที่ 2 ด้านที่ 3 ข้อที่ 17)
  5. มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานเพื่อสอบถามในกรณีที่มีปัญหาระหว่างการให้บริการระบบยื่นแบบแสดงรายการ (ตอนที่ 2 ด้านที่ 3 ข้อที่ 14)
  6. ระบบการให้บริการมีความล่าช้าและการเชื่อมต่อเข้าระบบบ้างครั้งติดขัดสัญญาณหลุดบ่อยในช่วงที่มีการยื่นแบบแสดงรายการเนื่องจากมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก (มกราคม-มีนาคมของทุกปี) (ตอนที่ 3)
  7. รูปแบบของเว็บไซต์ (www.rd.go.th) ที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการควรออกแบบให้ง่ายต่อการจดจำและเหมือนกันใน ทุก ๆ ปีภาษี (ตอนที่ 3)
  8. ลืมรหัสผ่านในการเข้าใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเนื่องจากปี ยื่นเพียงครั้งเดียว (ตอนที่ 3)
  9. ควรจัดทำระบบการเตือนความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลอย่างเป็นระยะในระหว่างที่ผู้ใช้บริการกำลังดำเนินการกรอกข้อมูล เพื่อลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลลง (ตอนที่ 3)
  10. ควรลดรายละเอียดในการกรอกข้อมูลให้น้อยลงเพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็วขึ้นและง่ายต่อความเข้าใจของผู้ใช้บริการทุกระดับ (ส่วนของท้องถิ่น) (ตอนที่ 3)
  11. ควรมีการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีเพิ่มเติม พร้อมกันในสถานที่เดียวเลย อาทิเช่น ธนาคาร(เช่นเดียวกับการจ่ายค่าน้ำ ค่าไฟ และค่าโทรศัพท์) (ตอนที่ 3)
  12. ปรับปรุงระบบเซิร์ฟเวอร์และขยายเครือข่ายให้มีช่องทางสัญญาณที่ติดต่อได้สะดวก และสามารถรองรับปริมาณการยื่นแบบที่เพิ่มขึ้น มากพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (ตอนที่ 3)
  13. เพิ่มช่องทางและสถานที่ในการรับชำระภาษีเพิ่มเติมให้มากขึ้นจากเดิม (ตอนที่ 3)
- กลุ่มที่ 3** ประเด็นสภาพปัญหาที่เกิดจากกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการของหน่วยงาน ประกอบด้วยประเด็นปัญหา ดังนี้ (จำนวน 3 ประเด็น)
1. มีการจัดเจ้าหน้าที่สรรพากรเพื่อทำหน้าที่ตอบข้อซักถามข้อมูลให้กับผู้ชำระภาษีในช่วงระหว่างรอคืนเงินภาษีที่เพียงพอ (ตอนที่ 2 ด้านที่ 3 ข้อที่ 15)
  2. สามารถสอบถามข้อมูลและติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่สรรพากรในกรณีที่มีการแก้ไข ปรับปรุง กฎหมาย ระเบียบ ประกาศแนวทางปฏิบัติในการชำระภาษีได้ทันทีอย่างต่อเนื่อง (ตอนที่ 2 ด้านที่ 4 ข้อที่ 22)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

142

3. ในช่วงที่มีการยื่นแบบแสดงรายการควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ออกประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในกรณีที่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจมากพอ (ส่วนราชการ) (บริษัท) (ตอนที่ 3)

**กลุ่มที่ 4** ประเด็นสภาพปัญหาที่เกิดจากประกาศ พ.ร.บ. กฎหมาย ระเบียบ ภาษีอากร ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประกอบด้วยประเด็นปัญหา ดังนี้ (จำนวน 4 ประเด็น)

1. มีการเปิดเผยข้อมูลประมาณการรายได้การจัดเก็บภาษีในแต่ละปีงบประมาณภาษีอย่างต่อเนื่อง (ตอนที่ 2 ด้านที่ 4 ข้อที่ 23)

2. มีการเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากรในแต่ละปีงบประมาณภาษีที่เกี่ยวข้องกับผู้ชำระภาษีให้ทราบอย่างต่อเนื่อง (ตอนที่ 2 ด้านที่ 4 ข้อที่ 24)

3. มีการหักลดหย่อนเงินภาษีและระยะเวลาการผ่อนผันการชำระภาษีที่มีความเป็นธรรม (ตอนที่ 2 ด้านที่ 1 ข้อที่ 5)

4. ควรมีการขยายระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการออกไปจากเดิมอีก (ตอนที่ 3)

5.2 การวิเคราะห์สภาพปัจจัยความพร้อมของหน่วยงานในแต่ละด้านเพื่อกำหนดหาแนวทางการพัฒนากระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 โดยการ วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคเพื่อนำไปสู่การกำหนดเป็นแผนกลยุทธ์และดำเนินการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งมีรายละเอียดปัจจัยสภาพความพร้อมในแต่ละด้าน ดังนี้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 19 การวิเคราะห์ SWOT ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

(Ship model)

ปัจจัยสภาพความพร้อม		
ภายในที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน	จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weakness)
ด้านโครงสร้างของหน่วยงาน (Structure)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีระบบงานคืนภาษีที่สามารถติดตามและตรวจสอบข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ทุกพื้นที่ทั่วประเทศ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- องค์กรที่มีขนาดใหญ่ ชับซ้อน การดำเนินงานล่าช้า</li> <li>- ระยะเวลาในการติดตามตรวจสอบและประสานระหว่างหน่วยงานสรรพากรเองมีความล่าช้าในการทำงาน</li> <li>- การบันทึกและจัดส่งข้อมูลมีความล่าช้า</li> </ul>
ด้านทรัพยากรบุคคล (Human)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน</li> <li>- มีการอบรมพัฒนาให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่และมีการพิจารณาระบบการทำงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มีอย่างจำกัด</li> <li>- เจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัด</li> <li>- ขาดการสร้างแรงจูงใจที่ดีในการทำงาน</li> </ul>
ด้านข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ (Information technology)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบสารสนเทศข้อมูลข่าวสารงานคืนภาษีที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>- มีช่องทางที่หลากหลายในการยื่นชำระภาษี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบงานภาษีที่มีความซ้ำซ้อน</li> <li>- เทคโนโลยีที่มากทำให้เกิดความซ้ำซ้อน และสับสนในการใช้งาน</li> </ul>



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

144

ตาราง 19 (ต่อ)

ปัจจัยสภาพความพร้อม ภายในที่ส่งผลต่อการ ดำเนินงานของหน่วยงาน	จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weakness)
ด้านกระบวนการบริหาร จัดการ (Process)	- องค์กรมีความพร้อมต่อการ เปลี่ยนแปลงและมีการ พัฒนาการเรียนรู้อย่าง ต่อเนื่องในระบบงานภา มีย อาคาร	- ขั้นตอนในการพิจารณาค ิน ภ ามีอาคารมีหลายขั้นตอนตาม ระเบียบงานภา มียอาคาร - การวางระเบียบการ กระบวนการพิจารณาค ิน แบบและค ินภ ามีที่ยังไม่ สอดคล้องกับความต้องการ ผู้ชำระภ ามียอาคาร
ด้านส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง (Other)	- พัฒนาการกระบวนการย ิน แบบแสดงรายการ/การค ิน ภ ามีที่สร้างความพึงพอใจ/ ความต้องการให้กับผู้ชำระ ภ ามียอาคาร โดยมีขั้นตอนที่ สะดวกรวดเร็วและกำหนด ระยะเวลาที่แน่นอน	- ตั้งแต่การย ิน แบบ/รับแบบ/ พิจารณาค ิน/การสั่งอนุมัติ เช็ค/การนำเงินเข้าบัญชีผู้ ชำระภ ามียจนถึงผู้มีผู้ชำระ ภ ามียยังมีกระบวนการหลาย ขั้นตอน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 20 การวิเคราะห์ SWOT ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

(Pest model)

ปัจจัยสภาพความพร้อม ภายนอกที่ส่งผลต่อการ ดำเนินงานของหน่วยงาน	โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค/ข้อจำกัด (Threats)
<p>ด้านสภาวะการณ์นโยบาย รัฐบาล (Political)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการสนับสนุนและจัดทำแผนงานและกำหนดแนวทางร่วมกันในการพัฒนาระบบงาน e-government จากสำนักงาน ก.พ.ร.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประสานนโยบายการปฏิบัติและขอรับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในบางครั้งยังไม่ทั่วถึงทุกหน่วยงาน มีความล่าช้าในการประสานงาน</li> </ul>
<p>ด้านสภาวะการณ์เศรษฐกิจ (Economic)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การส่งเสริมการลงทุนผู้ประกอบการรายใหม่ทั้งขนาดกลางและขนาดเล็ก (SME SML)</li> <li>- ความหลากหลายทางภาคธุรกิจที่มีเพิ่มขึ้น (BOI)</li> <li>- เศรษฐกิจกำลังเริ่มขยายตัวและฟื้นฟู</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ภาคธุรกิจเอกชนมีการเปลี่ยนแปลงเร็วและความต้องการในการรับบริการของผู้เสียภาษีและผู้ประกอบการภาคเอกชนมีไม่จำกัด</li> <li>- การขยายตัวภาคธุรกิจต่ำกว่าที่คาดการณ์</li> </ul>
<p>ด้านสภาวะการณ์ทางสังคม (Social)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการอุปโภคและบริโภคสินค้าเพิ่มขึ้นในสังคม</li> <li>- มีการส่งเสริมการออมในภาคประชาชน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สถานการณ์ความไม่มั่นคงในเสถียรภาพในการลงทุนของผู้ประกอบการที่ไม่กล้าเสี่ยงต่อการลงทุนมากนัก</li> </ul>



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 20 (ต่อ)

ปัจจัยสภาพความพร้อม	โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค/ข้อจำกัด (Threats)
ภายนอกที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน		
ด้านสภาพการณ์เทคโนโลยี (Technology)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน</li> <li>- มีช่องทาง สะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีหลายช่องทางทำให้เกิดความสับสน</li> <li>- ปัญหาด้านไวรัส (Virus) อาชญากรรม มิจฉาชีพ ทูจจริต ทางธุรกรรมทางการเงิน และภัยอากร (การประทุคิมิชอบ)</li> </ul>
ด้านสภาพการณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชาชนและภาคเอกชนมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างแพร่หลาย และมีการส่งเสริมให้ใช้ IT ในการให้บริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่มมิจฉาชีพทูจจริต หลอกหลวงเงินภาษี</li> <li>- ยังมีผู้ใช้บริการบางส่วนที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานระบบสารสนเทศภัยอากร (การใช้งานระบบ IT ภัยอากร)</li> </ul>



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 21 การวิเคราะห์ SWOT ด้วยตาราง TOWS MATRIX

<p>ปัจจัยภายใน</p> <p>ปัจจัยภายนอก</p>	<p>จุดแข็ง (S)</p>	<p>จุดอ่อน (W)</p>
	<p><b>จุดแข็ง (S)+โอกาส (O)</b></p> <p>กำหนดให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และสาขา ร่วมกันพิจารณาหาแนวทางในการพัฒนาในการพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้ให้เกิดการพัฒนาที่เป็นไปตามแผนงาน e-government ที่สมบูรณ์ภายในข้อกำหนดตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของ ก.พ.ร. เพื่อส่งเสริมให้ผู้ชำระภาษีมีความสนใจเกิดความต้องการในการใช้บริการและทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด</p>	<p><b>จุดอ่อน (W)+โอกาส (O)</b></p> <p>ปรับปรุง/ระยะเวลา/กฎหมาย/ระเบียบ/ประกาศ/ขั้นตอน/แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่/และเทคโนโลยี ในด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้น เพื่อให้องค์กรมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ในปัจจุบันอย่างต่อเนื่องในงานภาษีอากรตลอดเวลาอยู่เสมอ</p>
<p><b>อุปสรรค (T)</b></p>	<p><b>จุดแข็ง (S)+อุปสรรค (T)</b></p> <p>มีการกระตุ้น/ชักจูง/โน้มน้าว / ประชาสัมพันธ์/ประสาน/ขอความร่วมมือกับทุก ๆ หน่วยงาน อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการในทุกภาคส่วนให้เข้าร่วมมีบทบาทในการพัฒนาแก้ไขปัญหาเพื่อนำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาหรือแนวทางในการพัฒนาการให้บริการที่ดีร่วมกัน</p>	<p><b>จุดอ่อน (W)+อุปสรรค (T)</b></p> <p>เตรียมความพร้อม/พัฒนาการเรียนรู้ขององค์กรอย่างสม่ำเสมออยู่ตลอดเวลาในทุก ๆ ด้านเพื่อให้สอดคล้องทันต่อสถานการณ์ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาในปัจจุบันและกำหนดทิศทางการพัฒนาต่อไปในอนาคต</p>



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

148

จากตาราง 21 แสดงการวิเคราะห์ Tows matrix ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่  
พระนครศรีอยุธยา 1 ผู้วิจัยนำเสนอรูปแบบของการส่งเสริมและพัฒนาแนวทางแบบในลักษณะ  
ภาพรวมแบบกว้าง ๆ ของหน่วยงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศของหน่วยงานให้  
เป็นไปตามแนวทาง e-government ในอนาคตให้ประสบความสำเร็จซึ่งมีความเชื่อมโยงกับแนว  
ทางการแก้ไข พัฒนา จากผลการวิจัยที่ผู้วิจัยได้นำไปใช้ในการสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนา





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

149

การแสดงผลจากการพิจารณาคัดเลือกสรุปประเด็นสภาพปัญหาในตอนต้นที่ 4 และผลการวิเคราะห์หน่วยงานจากการวิเคราะห์ SWOT ด้วยตาราง TOWS MATRIX เพื่อนำไปสู่การจัดทำแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา ผู้วิจัยได้นำไปกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด กลยุทธ์ กิจกรรม (งาน) โครงการ และกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบ รายละเอียดดังนี้

## แผนกลยุทธ์

การพัฒนากระบวนการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

### วิสัยทัศน์ : (Vision)

ภายในปี พ.ศ. 2553 – 2555 สำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ส่วนงานกรรมวิธีการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จะพัฒนาแนวทางกระบวนการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ชำระภาษีได้รับบริการที่ดีขึ้น โดยจะปรับปรุงสร้างฐานความรู้ ความเข้าใจวิชาการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่ยั่งยืน ทำให้ผู้ชำระภาษีเกิดความรู้ความเข้าใจในภาษีอากรที่มีมากยิ่งขึ้น พร้อมกับการพัฒนามาตรฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาเพื่อเพิ่มมาตรฐาน คุณภาพในการให้บริการ อันจะนำไปสู่แนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีความก้าวหน้าในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

“เสริมสร้างฐานความรู้วิชาการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยั่งยืน พัฒนาระบบสารสนเทศงานคืนภาษีที่มีมาตรฐาน มุ่งสู่กระบวนการคืนภาษีอากรที่ก้าวหน้า”

### พันธกิจ (Mission)

1. เสริมสร้างฐานความรู้วิชาการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้กับผู้ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้เกิดความรู้ ความเข้าใจมากขึ้น
2. พัฒนาระบบสารสนเทศในการรับขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีมาตรฐานอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพิ่มคุณภาพในการให้บริการ
3. เสนอแนะแนวทางการพัฒนากระบวนการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีความก้าวหน้า ตอบสนองกับความต้องการของผู้ชำระภาษีที่มีมากขึ้น



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

**พันธกิจที่ 1** เสริมสร้างฐานความรู้วิชาการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้กับผู้ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้เกิดความรู้ความเข้าใจมากขึ้น

**ยุทธศาสตร์ที่ 1** สร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจในวิชาการภาษีอากรเงินได้บุคคลธรรมดาให้ผู้ชำระภาษีได้ทราบอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง

ตาราง 22 พื้นฐานความรู้ความเข้าใจในวิชาการภาษีอากรเงินได้บุคคลธรรมดา ตามกลยุทธ์ 1-4

เป้าประสงค์ Goal	ตัวชี้วัด K.P.I.	กลยุทธ์ / กิจกรรม (งาน) โครงการ Strategies	หน่วยงานรับผิดชอบ Organization
1. ลดจำนวนการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับการ ล่วงละเมิดข้อมูล ส่วนตัวของผู้ชำระภาษี	1. ร้อยละของจำนวน ผู้ชำระภาษีที่ถูกล่วง ละเมิดข้อมูลส่วนตัว ที่มีจำนวนลดลง	1. เพิ่มเติมมาตรการ/บทลงโทษ กับผู้กระทำความผิดหากมิ การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล และแจ้งข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการกระทำความผิด ให้ผู้ชำระภาษีได้ทราบอย่าง ต่อเนื่อง (วิธีการลอกดวง หรือการละเมิดข้อมูลส่วน บุคคลจากมิจฉาชีพ)	- ฝ่ายกฎหมาย - ทีมกำกับดูแลภาษี อากร
2. ลดความขัดแย้งในการ จัดเก็บเงินภาษีอากร ระหว่างผู้ชำระภาษีกับ เจ้าหน้าที่สรรพากร (ข้อ ขัดแย้ง)	2. ร้อยละของจำนวน ผู้ชำระภาษีที่มีความ ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ สรรพากรในการจัดเก็บ เงินภาษีมีจำนวนลดลง (ข้อขัดแย้ง)	2. มีการประชาสัมพันธ์ ถึง ระเบียบประกาศ แนวทาง หลักเกณฑ์ในการยื่นแบบ แสดงรายการและรับชำระ ภาษีอากรให้ผู้ชำระภาษีได้ รับทราบอย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลา	- ฝ่ายกฎหมาย - ฝ่ายกรรมวิธีและคืน ภาษี
3. ลดความผิดพลาดและ ความไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ในรายละเอียด ของแบบแสดงรายการฯ จากการกรอกข้อมูลของ ผู้ชำระภาษี	3. ร้อยละของจำนวนแบบ แสดงรายการชำระภาษี อากรที่มีความผิดพลาด จากการกรอกข้อมูลของ ผู้ชำระภาษีมีจำนวน ลดลง	3. จัดการฝึกอบรมเชิง ปฏิบัติการให้กับผู้ชำระภาษี อากรที่ต้องการความรู้ ความ เข้าใจในการยื่นแบบแสดง รายการชำระภาษีอากรผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต	- ฝ่ายกฎหมาย - ฝ่ายกรรมวิธีและคืน ภาษี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 22 (ต่อ)

เป้าประสงค์ Goal	ตัวชี้วัด K.P.I.	กลยุทธ์ / กิจกรรม (งาน) โครงการ Strategies	หน่วยงานรับผิดชอบ Organization
4. ลดปัญหาความไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ในรายละเอียดของเอกสารประกอบการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีอากรของผู้ชำระภาษี	4. ร้อยละของจำนวนผู้ชำระภาษีอากรที่มีการแจ้งขอเอกสารเพิ่มเติมประกอบการยื่นแบบแสดงรายการฯจากทางหน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้น	4. มีการชี้แจง/ทำหนังสือเชิญพบ/ติดต่อพูดคุยทางโทรศัพท์ เพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจร่วมกันกับผู้ชำระภาษีอากร	- ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี

**พันธกิจที่ 2** พัฒนาระบบสารสนเทศในการรับยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีมาตรฐานอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพิ่มคุณภาพในการให้บริการ

**ยุทธศาสตร์ที่ 2** การปรับปรุง คุณภาพระบบสารสนเทศภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีมาตรฐานสากลเพิ่มมากขึ้น

ตาราง 23 คุณภาพระบบสารสนเทศภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีมาตรฐานสากลตามกลยุทธ์ 5-17

เป้าประสงค์ Goal	ตัวชี้วัด K.P.I.	กลยุทธ์ / กิจกรรม (งาน) โครงการ Strategies	หน่วยงานรับผิดชอบ Organization
5. เพิ่มช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาระบบงาน	5. จำนวนช่องทาง/สถานที่ ที่ผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเสนอแนะมีจำนวนเพิ่มขึ้น	5. เพิ่มช่องทางและสถานที่ให้ผู้ให้บริการได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในการให้บริการ อาทิเช่น กระดานสนทนาถาม-ตอบ (Web Board) วิดีโอทางไกลผ่านระบบสารสนเทศ (Video Conferment)	- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (ท.ท.)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

152

ตาราง 23 (ต่อ)

เป้าประสงค์ Goal	ตัวชี้วัด K.P.I.	กลยุทธ์ / กิจกรรม (งาน) โครงการ Strategies	หน่วยงานรับผิดชอบ Organization
6. เพื่อประสานและส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบสารสนเทศ	6. จำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีการประสาน/ส่งเสริมความร่วมมือในการให้บริการที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น	6. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการประสาน/ส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมกันแก้ไข / ปรับปรุงและพัฒนาาระบบบริการ	- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (ท.ท.)
7. เพื่อแลกเปลี่ยน/เชื่อมโยงฐานข้อมูลเข้ากับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	7. จำนวนหน่วยงานที่มีการแลกเปลี่ยน/เชื่อมโยงฐานข้อมูลการให้บริการที่มีเพิ่มขึ้น	7. วางระบบสารสนเทศเชื่อมต่อไปยังฐานข้อมูลของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ อาทิเช่น ที่ทำการปกครองจังหวัด	- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (ท.ท.)
8. เพื่อลดความผิดพลาดในการกรอกแบบฟอร์มของผู้ชำระภาษี (ข้อมูลส่วนตัว)	8. จำนวนของผู้ชำระภาษีที่กรอกแบบฟอร์มภาษีอากรมีความผิดพลาดของข้อมูลลดลง	8. จัดทำระบบเตือนความผิดพลาดในแต่ละช่วงของการกรอกแบบฟอร์มออนไลน์ให้ผู้ชำระภาษีได้ทราบหากเกิดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล	- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (ท.ท.)
9. เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่สรรพากรกับผู้ชำระภาษีในกรณีที่เกิดปัญหาระหว่างการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการ ฯ	9. จำนวนช่องทางที่ผู้ชำระภาษีใช้ในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ในกรณีที่เกิดปัญหาในระหว่างการใช้บริการ	9. เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ด้วยการพูดคุยทางโทรศัพท์ส่วนตัวโดยตรงหรือติดต่อสอบถามผ่าน Call Center ของหน่วยงาน	- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (ท.ท.)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 23 (ต่อ)

เป้าประสงค์ Goal	ตัวชี้วัด K.P.I.	กลยุทธ์ / กิจกรรม (งาน) โครงการ Strategies	หน่วยงานรับผิดชอบ Organization
10. เพิ่มความรวดเร็วในการเชื่อมต่อลดปัญหาการติดขัดของช่องสัญญาณในช่วงที่มีผู้ให้บริการเป็นจำนวนมาก	10. จำนวนผู้ใช้บริการที่มีปัญหาความล่าช้าในการเชื่อมต่อและช่องสัญญาณที่ติดขัดในการขึ้นแบบแสดงรายการลดลง	10. เพิ่มเครือข่ายการให้บริการเพิ่มขึ้นขยายช่องสัญญาณการติดต่อสื่อสารใช้เครื่องเซิร์ฟเวอร์เชื่อมต่อสัญญาณที่มีขนาดใหญ่เพิ่มขึ้นอีก	- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (ท.ท.)
11. เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความง่ายในการจดจำรูปแบบของเว็บไซต์	11. จำนวนผู้ใช้บริการที่มีปัญหาเกี่ยวกับการจดจำรูปแบบของเว็บไซต์ลดลง	11. ออกแบบเว็บไซต์ให้ผู้ใช้บริการง่ายต่อการจดจำและมีรายละเอียดมากขึ้นเพื่อความเข้าใจของผู้ชำระภาษี	- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (ท.ท.)
12. เพื่อให้ผู้ใช้บริการลดปัญหาการจดจำรหัสผ่านของตนเองในการเข้าใช้ระบบบริการ	12. จำนวนผู้ใช้บริการที่มีปัญหาการจดจำรหัสผ่านของตนเองในการเข้าใช้บริการมีจำนวนลดลง	12. จัดทำระบบรหัสผ่านแบบอัตโนมัติในกรณีที่ผู้ชำระภาษีลืมรหัสผ่าน อาทิเช่น ใส่เลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 อย่างเดียว แทนการกรอกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีและรหัสผ่านเดิม	- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (ท.ท.)
13. เพื่อให้ผู้ใช้บริการลดปัญหาการกรอกข้อมูลเงินได้บุคคลธรรมดา (รายได้) ลงในแบบฟอร์มผิดพลาด	13. จำนวนผู้ใช้บริการที่มีปัญหาการกรอกข้อมูลเงินได้บุคคลธรรมดาลงในแบบฟอร์มผิดพลาดลดลง	13. จัดทำระบบเตือนความผิดพลาดในระหว่างกรอกข้อมูลเงินได้บุคคลธรรมดาลงในแบบฟอร์มเพื่อให้เกิดความชัดเจนขึ้นในแต่ละช่อง (เตือนทันทีหากกรอกผิดช่อง)	- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (ท.ท.)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 23 (ต่อ)

เป้าประสงค์ Goal	ตัวชี้วัด K.P.I.	กลยุทธ์ / กิจกรรม (งาน) โครงการ Strategies	หน่วยงานรับผิดชอบ Organization
14. เพื่อลดรายละเอียดข้อมูลเงินได้บุคคลธรรมดาที่ผู้ชำระภาษีต้องกรอกลงในแบบฟอร์มออนไลน์ทำให้ง่ายต่อความเข้าใจของผู้ชำระภาษี สะดวกและรวดเร็วขึ้น	14. จำนวนผู้ใช้บริการที่กรอกแบบฟอร์มออนไลน์ได้รวดเร็วขึ้น และง่ายต่อความเข้าใจในรายละเอียด	14. ลดรายละเอียดในการกรอกข้อมูลเงินได้บุคคลธรรมดา ทำให้ง่ายต่อความเข้าใจของผู้ชำระภาษี	- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (ท.ท.)
15. เพื่อเพิ่มช่องทาง/สถานที่ในการยื่นแบบ/รับชำระภาษีที่สามารถดำเนินการให้บริการทั้งยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีเพิ่มเติมในสถานที่เดียวกันได้	15. จำนวนผู้ใช้บริการยื่นแบบ/ชำระภาษีจากสถานที่ที่ทำข้อตกลงการให้บริการร่วมกันกับสรรพากรในการประสานความร่วมมือในการให้บริการมีจำนวนเพิ่มขึ้น	15. ประสานความร่วมมือและทำข้อตกลงค่าธรรมเนียมร่วมกันในการให้บริการกับสถานที่อื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อการให้บริการร่วมกัน อาทิ เช่น ธนาคาร ไปรษณีย์ องค์การโทรศัพท์ การประปา ในการรับชำระภาษีอากรเพิ่มเติม	- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (ท.ท.) - ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี
16. เพื่อขยายเครือข่ายการให้บริการให้มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้ชำระภาษีในแต่ละช่วงเวลาที่มีการยื่นแบบแสดงรายการ	16. มีช่องสัญญาณจำนวนมากขึ้นเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาที่มีการยื่นแบบ/รับชำระภาษี	16. เพิ่มจำนวนเครื่องเซิร์ฟเวอร์และจัดทำขยายช่องสัญญาณเพิ่มขึ้นโดยพิจารณาจากความต้องการและจำนวนของผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา ( เฉพาะช่วงเดือน ม.ค.- มี.ค. )	- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (ท.ท.) - ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

155

ตาราง 23 (ต่อ)

เป้าประสงค์ Goal	ตัวชี้วัด K.P.I.	กลยุทธ์ / กิจกรรม (งาน) โครงการ Strategies	หน่วยงานรับผิดชอบ Organization
17. เพื่อเพิ่มช่องทางและสถานที่ในการให้บริการขึ้นแบบ แสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแบบออนไลน์ ให้กับผู้ชำระภาษีที่มีเพิ่มมากขึ้น	17. จำนวนผู้ให้บริการที่มาใช้บริการกับสถานที่ให้บริการและจุดให้บริการ (One Stop Service ) ขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีแบบออนไลน์ ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น	17. ตั้งจุดรับบริการขึ้นแบบ/รับชำระภาษีออนไลน์แบบ (One Stop Service ) ให้กับผู้ชำระภาษีจากภายนอกหน่วยงานตามสถานที่สำคัญและแหล่งชุมชน อาทิ เช่น ศูนย์การค้า ศูนย์ราชการ	- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (ท.ท.) - ฝ่ายกรรมวิธีและกั้นภาษี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

**พันธกิจที่ 3** เสนอแนะแนวทางการพัฒนากระบวนการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีความก้าวหน้าตอบสนองกับความต้องการของผู้ชำระภาษีที่มีมากขึ้น

**ยุทธศาสตร์ที่ 3** ปรับเปลี่ยน ขั้นตอน กระบวนการบริหารงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามสภาวะการณ์และความต้องการของผู้ชำระภาษีอย่างตลอดเวลา

ตาราง 24 การปรับเปลี่ยน ขั้นตอน กระบวนการบริหารงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามสภาวะการณ์และความต้องการของผู้ชำระภาษี ตามกลยุทธ์ 18-20

เป้าประสงค์ Goal	ตัวชี้วัด K.P.I.	กลยุทธ์ / กิจกรรม (งาน) โครงการ Strategies	หน่วยงานรับผิดชอบ Organization
18. เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอในการตอบข้อสงสัยหรือการสอบถามข้อมูลปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการในช่วงที่มีการยื่นแบบ(ม.ค.- มี.ค.) ของทุกปี	18. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอในการตอบข้อซักถามของผู้ชำระภาษีในช่วงเวลาที่มีการยื่นแบบของทุกปี	18. จัดเจ้าหน้าที่จากฝ่ายงานอื่น ๆ ที่มีความรู้ความเข้าใจอย่างดีเกี่ยวกับภาษีอากร ภาษาที่ใช้ และในการกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มเพื่อความเป็นมาตรฐานเดียวกัน และที่เกี่ยวข้องมาร่วมกันตอบข้อซักถามในช่วงที่มีการยื่นแบบแสดงรายการและระหว่างที่มีการรอคืนเงินภาษี	- ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี - ฝ่ายกฎหมาย - ทีมกำกับดูแลภาษีอากร
19. เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ชำระภาษีได้ทันทีในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขแนวทางปฏิบัติ ในการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษี	19. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเพียงพอในการชี้แจง ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามในกรณีที่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงแนวทางการยื่นแบบแสดงรายการ /รับชำระภาษี	19. จัดเจ้าหน้าที่จากฝ่ายกฎหมาย เพื่อช่วยตอบข้อซักถามและชี้แจงประชาสัมพันธ์หากมีการแก้ไข ปรับปรุงกฎหมาย/ระเบียบ/แนวทางปฏิบัติ	- ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี - ฝ่ายกฎหมาย - ทีมกำกับดูแลภาษีอากร





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

157

ตาราง 24 (ต่อ)

เป้าประสงค์ Goal	ตัวชี้วัด K.P.I.	กลยุทธ์ / กิจกรรม (งาน) โครงการ Strategies	หน่วยงานรับผิดชอบ Organization
20. เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในทุก ๆ สถานที่ ที่ต้องการให้มีการจัดเจ้าหน้าที่ในการออกประชาสัมพันธ์ และให้คำแนะนำให้มีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการ/รับชำระภาษี	20. จำนวนผู้ชำระภาษี จากสถานที่ที่ได้มีการออกประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ที่เกิดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน วิธีการยื่นแบบแสดงรายการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีเพิ่มมากขึ้น	20. จัดเจ้าหน้าที่ออกประชาสัมพันธ์ไปตามส่วนราชการ บริษัท สถาบันการศึกษา องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ฯ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ คำแนะนำ แจกเอกสาร ประชาสัมพันธ์ คู่มือการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ต	- ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี - ฝ่ายกฎหมาย - ทีมกำกับดูแลภาษีอากร



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

**พันธกิจที่ 3** เสนอแนะแนวทางการพัฒนากระบวนการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีความก้าวหน้า ตอบสนองกับความต้องการของผู้ชำระภาษีที่มีมากขึ้น

**ยุทธศาสตร์ที่ 4** แก้ไข / ปรับปรุง/ พัฒนาพ.ร.บ. /กฎหมาย/ระเบียบ/ประกาศ /เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรให้สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ตาราง 25 แนวทางแก้ไข / ปรับปรุง/ พัฒนาพ.ร.บ. /กฎหมาย/ระเบียบ/ประกาศ /เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรให้สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามกลยุทธ์ 21-24

เป้าประสงค์ Goal	ตัวชี้วัด K.P.I.	กลยุทธ์ / กิจกรรม (งาน) โครงการ Strategies	หน่วยงานรับผิดชอบ Organization
21. เพื่อเปิดเผยข้อมูล ประมาณการจัดเก็บ ภาษีอากรให้ผู้ชำระ ภาษีได้ทราบอย่าง ต่อเนื่องใน ทุก ๆ ปีงบประมาณ	21. จำนวนผู้ชำระภาษีที่ ทราบข้อมูลประมาณ การจัดเก็บภาษีอากร ที่มีจำนวนมากขึ้น	21. ประกาศชี้แจง ประมาณการ จัดเก็บรายได้ภาษีอากร ลง บนหน้าเว็บไซต์ E-mail ของผู้ชำระภาษี เอกสาร แบบฟอร์มที่จัดส่งให้กับผู้ ชำระภาษี บอร์ด ประชาสัมพันธ์ของ หน่วยงาน เพื่อให้ผู้ชำระภาษี อากรได้ทราบอย่างต่อเนื่อง	- ฝ่ายกรรมวิธีและ คืนภาษี - ฝ่ายกฎหมาย - ทีมกำกับดูแลภาษี อากร
22. เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารผลการ ดำเนินการจัดเก็บภาษี อากรให้ผู้ชำระภาษี อากรได้ทราบในทุก ๆ ปีงบประมาณ	22. จำนวนผู้ชำระภาษีที่ ทราบข้อมูลผลการ ดำเนินการจัดเก็บภาษี อากรที่มีจำนวนเพิ่ม มากขึ้น	22. เผยแพร่ข้อมูลผลการ ดำเนินการจัดเก็บภาษีอากร ให้ทราบทางหน้าเว็บไซต์ E-mail ของผู้ชำระภาษี และ เอกสารแบบฟอร์มที่จัดส่ง ให้กับผู้ชำระภาษี	- ฝ่ายกรรมวิธีและ คืนภาษี - ฝ่ายกฎหมาย - ทีมกำกับดูแลภาษี อากร



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

159

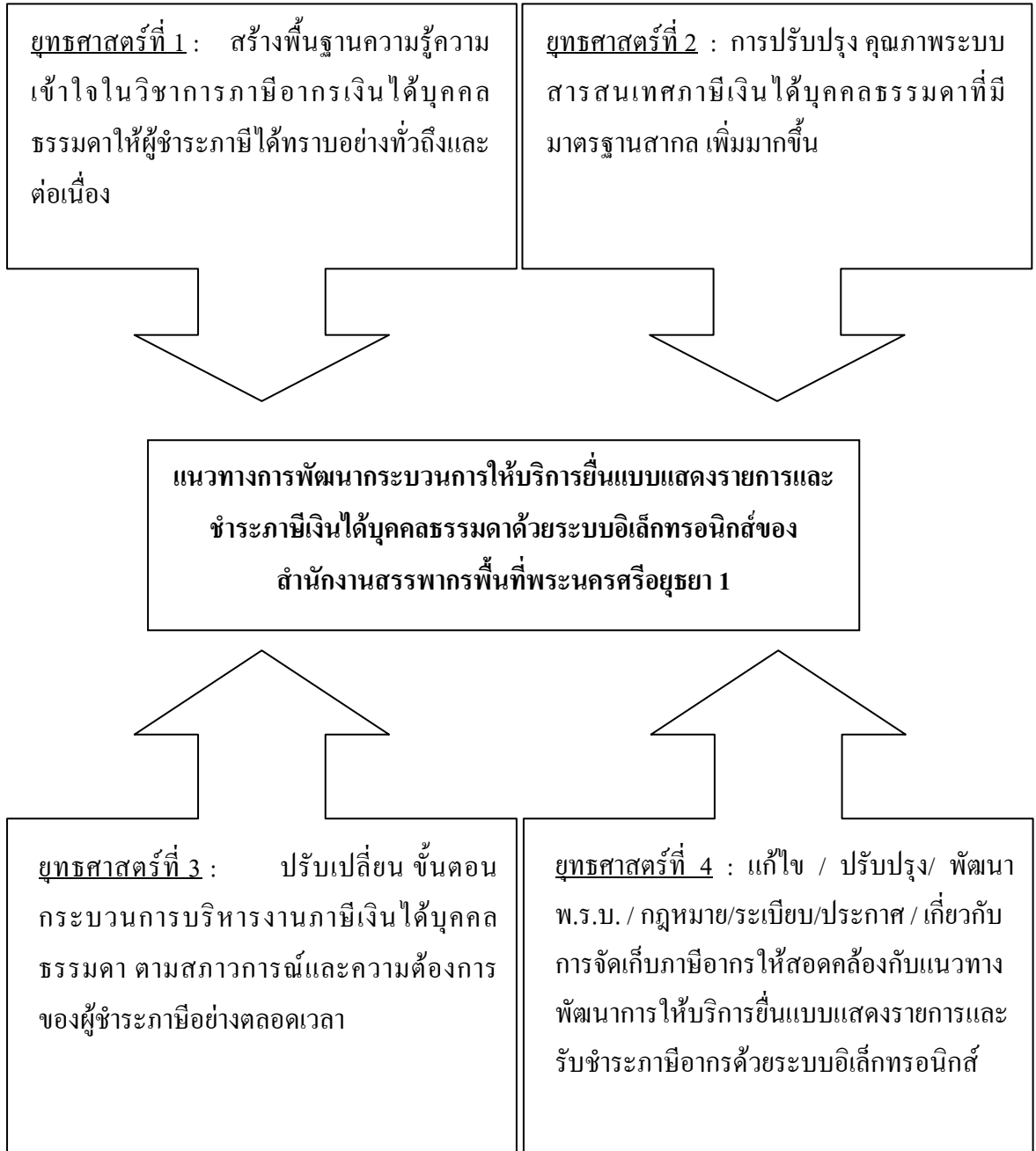
ตาราง 25 (ต่อ)

เป้าประสงค์ Goal	ตัวชี้วัด K.P.I.	กลยุทธ์ / กิจกรรม (งาน) โครงการ Strategies	หน่วยงานรับผิดชอบ Organization
23. เพื่อให้ผู้ชำระภาษีเกิดความพึงพอใจในการคำนวณเงินหักลดหย่อนภาษีอากรของหน่วยงาน	23. จำนวนผู้ชำระภาษีที่เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในการคำนวณหักลดหย่อนเงินภาษี	23. ชี้แจงการกำหนดหลักเกณฑ์ ระเบียบ ในการคำนวณหักลดหย่อนเงินภาษีและผ่อนผัน หากผู้ชำระภาษีมีภาระรายจ่ายทางสังคม ครอบคลุมมาก โดยพิจารณารายบุคคลตามกรณีที่มีความจำเป็นเหมาะสม	- ฝ่ายกรรมวิธีและ คืนภาษี - ฝ่ายกฎหมาย - ทีมกำกับดูแลภาษี อากร
24. เพื่อให้ผู้ชำระภาษีเกิดความพึงพอใจในการกำหนดระยะเวลาในการผ่อนผันการชำระเงินภาษีอากรที่ขยายเวลาออกไปตามความเหมาะสม	24. จำนวนผู้ชำระภาษีอากรที่เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในการได้รับการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมในการผ่อนผันการชำระภาษีอากร	24. ขยายเวลาในการรับชำระภาษีอากร โดยพิจารณาจากเหตุผลและความจำเป็นรายบุคคล ที่เหมาะสมกับระยะเวลาในการผ่อนผัน	- ฝ่ายกรรมวิธีและ คืนภาษี - ฝ่ายกฎหมาย - ทีมกำกับดูแลภาษี อากร



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## สรุปแผนยุทธศาสตร์



ภาพประกอบ 16 สรุปยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1