

การประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร:
ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา

สารนิพนธ์
ของ
อารีรัตน์ ศรีวรกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

พฤษภาคม 2553

การประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร:
ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา

สารนิพนธ์
ของ
อารีรัตน์ ศรีวรกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

พฤษภาคม 2553

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร:
ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา

บทคัดย่อ
ของ
อารีรัตน์ ศรีวรกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

พฤษภาคม 2553

อารีรัตน์ ศรีวรกุล. (2553). การประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร: ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา. สารนิพนธ์ ร.ม. (นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิทย์ มีมาก.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร รวมทั้งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 18 คน และผู้เสียภาษี จำนวน 370 คน ที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรของเจ้าหน้าที่โดยทั่วไปอยู่ในระดับสูง

2. บุคคลมีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการที่แตกต่างกัน

3. ทั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและผู้เสียภาษี ต่างเห็นสอดคล้องกันว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

AN EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS OF TAX FILING AND TAX PAYMENT
SERVICES: A CASE STUDY OF SERVICES AT REVENUE BRANCH OFFICE,
BANG NA AREA

AN ABSTRACT
BY
AREERAT RIVORAKUL

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Public Administration Degree in Public Policy
at Srinakharinwirot University

May 2010

Areerat Srivorakul. (2010). *An Evaluation of the Effectiveness of Tax Filing and Tax Payment Services: A Case Study of Services at Revenue Branch Office, Bang Na Area*. Master's Project, M.P.A. (Public Policy). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assoc Prof. Dr. Worapit Meemak.

The Objectives of this research were to study the effectiveness of tax filing and tax payment services, and the factors influencing the effectiveness of tax filing and tax payment services.

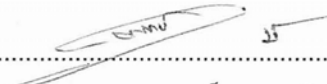
The samples consisted of 18 operating officials and 370 taxpayers at the Revenue Branch Office, Bang Na Area. The research instrument was reliability-tested questionnaire. Hypotheses testing were done through multiple regression analysis and analysis of variance, at 0.05 level of statistical significance.

Research findings were as follows:

1. Generally, servicing on tax filing and tax payment services of employees was at the high level.
2. There were significantly different opinions on the effectiveness of tax servicing among persons with different personal characteristics.
3. Both operating officers and taxpayers correspondingly agreed that tax collection behavior of operating officials, use of technology for tax collection, and policies on tax collection administration and practice were factors affecting the effectiveness of tax filing and tax payment services.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง การประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการ
และรับชำระภาษีอากร: ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา
ของ อารีรัตน์ ศรีวรกุล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

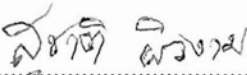

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิทย์ มีมาก)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิทย์ มีมาก)

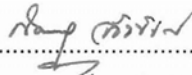
คณะกรรมการสอบ


..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิทย์ มีมาก)


..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ดร.สุชาติ ผิวงาม)


..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ดร.ประพีร์ อมิชาติสกล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่ ๒๗ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2553

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ซึ่งท่านได้ให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการ จัดทำงานวิจัยนี้ทุกขั้นตอน ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่อง ทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ และ ความรู้ในการทำงานวิจัยที่ถูกต้อง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สุชาติ ผิวงาม และ อาจารย์ ดร.ประพีร์ อภิชาติสกุล กรรมการสอบปากเปล่า ที่กรุณาให้ข้อแนะนำ เสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการ สอบสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถาม และเพื่อน ๆ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ที่เป็นกำลังใจ แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ศึกษาและทำงานวิจัยฉบับนี้ ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

อารีรัตน์ ศรีวรกุล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานการวิจัย.....	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผล.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยี.....	24
แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมขององค์การ.....	26
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	28
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	37
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน.....	42
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	42
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการ ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร.....	44

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ)	
ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบ แสดงรายการและรับชำระภาษีอากร.....	47
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานในส่วนของผู้เสียภาษี.....	50
ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานที่ใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ.....	67
ด้านผู้เสียภาษี.....	68
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	68
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการ ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร.....	71
ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบ แสดงรายการและรับชำระภาษีอากร.....	74
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานในส่วนของผู้เสียภาษี.....	77
ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานที่ใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ.....	98
5 สรุปผลการวิจัย.....	99
สรุปผลการวิจัย.....	101
อภิปรายผลการวิจัย.....	104
ข้อเสนอแนะ.....	107
บรรณานุกรม.....	109
ภาคผนวก.....	112
ภาคผนวก ก.....	113
ภาคผนวก ข.....	115
ภาคผนวก ค.....	124
ภาคผนวก ง.....	126
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	130

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ผลการจัดเก็บภาษีสรรพากร ปีงบประมาณ 2550-2552 จำแนกตามประเภทภาษี.....	2
2 ผลของการจัดเก็บภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและผ่านทางเคาน์เตอร์.....	3
3 แบบจำลองการวัดประสิทธิผลขององค์การโดยใช้หลายเกณฑ์.....	12
4 ความถี่ของเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผล.....	18
5 ปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การตามข้อเสนอของ Steers.....	19
6 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน.....	43
7 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ด้านโครงสร้างของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา.....	45
8 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ด้านการนำเทคโนโลยี เพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้.....	45
9 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ด้านสภาพแวดล้อม ในองค์การ.....	46
10 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ด้านนโยบายการบริหาร และการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร.....	46
11 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ด้านพฤติกรรมของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร.....	47
12 ประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน).....	47
13 ประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน).....	48
14 ประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน).....	48
15 ประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน).....	49
16 ประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน).....	50
17 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผล ของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถ ในการผลิต จำแนกตามเพศ.....	50

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต จำแนกตามอายุ.....	51
19 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต จำแนกตามระดับการศึกษา.....	51
20 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต จำแนกตามตำแหน่ง.....	52
21 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต จำแนกตามอายุราชการ.....	52
22 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน.....	52
23 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต จำแนกตามอัตราเงินเดือน.....	53
24 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามเพศ.....	53
25 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามอายุ.....	54
26 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	54

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามตำแหน่ง.....	54
28 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามอายุราชการ.....	55
29 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน.....	55
30 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามอัตราเงินเดือน.....	56
31 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร จำแนกตามเพศ.....	56
32 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร จำแนกตามอายุ.....	56
33 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	57
34 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	57
35 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร จำแนกตามตำแหน่ง.....	58

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
36 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร จำแนกตามอายุราชการ.....	58
37 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน.....	59
38 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร จำแนกตามอัตราเงินเดือน.....	59
39 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามเพศ.....	60
40 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามอายุ.....	60
41 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	60
42 เปรียบเทียบเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน).....	61
43 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามตำแหน่ง.....	62
44 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามอายุราชการ.....	62

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
45 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงานจำแนกตามประสบการณ์ทำงานในปัจจุบัน.....	62
46 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงานจำแนกตามอัตราเงินเดือน.....	63
47 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโตจำแนกตามเพศ.....	63
48 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโตจำแนกตามอายุ.....	64
49 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโตจำแนกตามระดับการศึกษา.....	64
50 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโตจำแนกตามตำแหน่ง.....	64
51 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโตจำแนกตามอายุราชการ.....	65
52 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโตจำแนกตามประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน.....	65
53 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน).....	66

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
54 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต จำแนกตามอัตราเงินเดือน.....	66
55 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรที่ใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร(เจ้าหน้าที่).....	67
56 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้เสียภาษี.....	69
57 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เสียภาษีด้านโครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา.....	71
58 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เสียภาษีด้านการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้.....	71
59 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เสียภาษีด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร.....	72
60 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เสียภาษีด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร.....	72
61 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เสียภาษีด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร.....	73
62 ประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรด้านความสามารถในการผลิต(ผู้เสียภาษี).....	74
63 ประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร(ผู้เสียภาษี).....	74
64 ประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร(ผู้เสียภาษี).....	75
65 ประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน(ผู้เสียภาษี).....	75
66 ประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรด้านการเจริญเติบโต(ผู้เสียภาษี).....	76
67 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิตจำแนกตามเพศ.....	77

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
68 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต จำแนกตามอายุ.....	77
69 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถ ในการผลิต จำแนกตามระดับการศึกษา.....	78
70 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถ ในการผลิต จำแนกตามระดับการศึกษา (ผู้เสียภาษี).....	78
71 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต จำแนกตามอาชีพ.....	79
72 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	79
73 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(ผู้เสียภาษี).....	80
74 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้าง ผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามเพศ.....	80
75 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้าง ผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามอายุ.....	81
76 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้าง ผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามอายุ(ผู้เสียภาษี).....	81

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
77	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้าง ผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามระดับการศึกษา..... 82
78	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้าง ผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามระดับการศึกษา(ผู้เสียภาษี)..... 82
79	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้าง ผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามอาชีพ..... 83
80	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้าง ผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 84
81	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้าง ผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(ผู้เสียภาษี)..... 84
82	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร จำแนกตามเพศ..... 85
83	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร จำแนกตามอายุ..... 85
84	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร จำแนกตามระดับการศึกษา..... 86
85	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร จำแนกตามระดับการศึกษา(ผู้เสียภาษี)..... 86

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
86	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร จำแนกตามอาชีพ..... 87
87	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 88
88	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(ผู้เสียภาษี)..... 88
89	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามเพศ..... 89
90	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามอายุ..... 89
91	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามอายุ(ผู้เสียภาษี)..... 90
92	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา..... 90
93	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา(ผู้เสียภาษี)..... 91
94	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามอาชีพ..... 92

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
95	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 92
96	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(ผู้เสียภาษี)..... 93
97	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต จำแนกตามเพศ..... 93
98	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต จำแนกตามอายุ..... 94
99	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต จำแนกตามอายุ(ผู้เสียภาษี)..... 94
100	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต จำแนกตามระดับการศึกษา..... 95
101	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต จำแนกตามระดับการศึกษา(ผู้เสียภาษี)..... 95
102	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต จำแนกตามอาชีพ..... 96
103	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 96

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

- | | | |
|-----|--|----|
| 104 | เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ
ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(ผู้เสียภาษี)..... | 97 |
| 105 | แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปร ที่ใช้พยากรณ์ประสิทธิผล
ของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร(ผู้เสียภาษี)..... | 98 |

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
-----------------------------	---

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานหนึ่ง และเป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงการคลังตามประวัติความเป็นมาของกรมสรรพากรก่อนที่จะมาเป็นกรมสรรพากรในปัจจุบัน ในสมัยที่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงปฏิรูปการปกครอง ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งกระทรวงต่าง ๆ กรมพระคลังสมบัติได้ยกขึ้นเป็นกระทรวงพระคลังมหาสมบัติจึงตั้งกรมสรรพากรขึ้นใหม่ 2 กรม คือ กรมสรรพากรนอก มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรในจังหวัดต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับกระทรวงมหาดไทย และกรมสรรพากรใน มีหน้าที่เก็บภาษีอากรในกรุงเทพฯ ขึ้นอยู่ในกระทรวงนครบาล ต่อมาในสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้รวมกรมสรรพากรในกับกรมสรรพากรนอกเข้าด้วยกัน แล้วจัดตั้งเป็นกรมสรรพากรมาจนถึงปัจจุบัน กรมสรรพากรมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะและการใช้นโยบายทางภาษีอากรเพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และเกิดความสนใจในการเสียภาษี โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. จัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
2. เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีต่อกระทรวงการคลัง
3. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่

กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

จากอำนาจหน้าที่ ในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กรมสรรพากรสามารถจัดเก็บภาษี ดังปรากฏตามตาราง 1

ตาราง 1 ผลการจัดเก็บภาษีสรรพากร ปีงบประมาณ 2550 – 2552 จำแนกตามประเภทภาษี

หน่วย : ล้านบาท

ประเภทภาษี	ปีงบประมาณ 2550	ปีงบประมาณ 2551	ปีงบประมาณ 2552	
			เก็บได้	สัดส่วนร้อยละ
1. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	192,759.12	204,921.95	198,095.44	17.23
2. ภาษีเงินได้นิติบุคคล	384,617.91	460,715.15	392,171.86	34.37
3. ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม	65,734.86	74,033.42	90,712.40	5.87
4. ภาษีมูลค่าเพิ่ม	434,272.49	503,483.55	431,775.38	38.80
5. ภาษีธุรกิจเฉพาะ	34,405.82	25,107.48	18,099.04	3.07
6. อากรแสตมป์	7,136.82	7,732.21	7,487.83	0.64
7. รายได้อื่น ๆ	240.40	254.13	222.95	0.02
รวม	1,119,203.42	1,276,247.90	1,138,564.90	100.00

ที่มา : รายงานประจำปี กรมสรรพากร. (2552): (ออนไลน์).

การเป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงการคลังและประเทศที่มีบทบาทสำคัญในการรักษาเสถียรภาพและความแข็งแกร่งของภาคการคลัง กรมสรรพากรจำเป็นต้องสร้างฐานรายได้ภาษีที่มีความทั่วถึง เป็นธรรม และยั่งยืน เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน นับตั้งแต่ปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจโลกในปี พ.ศ. 2552 ได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยในวงกว้าง ซึ่งมีผลให้กรมสรรพากรต้องเพิ่มบทบาทด้วยนโยบายทางภาษีอากร เพื่อกระตุ้นและฟื้นฟูเศรษฐกิจในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง โดยออกมาตรการภาษีหลายกรณี อาทิ มาตรการภาษีเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม สำหรับในส่วนของงานให้บริการ กรมสรรพากรได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีโดยมีระบบไอทีซึ่งรองรับการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตทุกประเภทภาษีซึ่งการให้บริการดังกล่าวได้รับการตอบรับอย่างดีจากผู้เสียภาษีโดยเฉพาะผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีจำนวนการให้บริการเพิ่มมากขึ้น และจากการที่รัฐบาลได้เห็นความสำคัญของการพัฒนาระบบราชการให้ทันสมัย สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2551 กรมสรรพากรจึงได้ปรับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและอำนาจหน้าที่ใหม่ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจที่เพิ่มขึ้นและเหมาะสมกับสภาพของงานที่เปลี่ยนแปลงไป อันจะทำให้การปฏิบัติภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของกรมสรรพากรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยปรับปรุงโครงสร้างองค์กรภายในให้ภาระงานที่มีลักษณะเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันมาอยู่ด้วยกัน เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ซึ่ง

โครงสร้างใหม่ของกรมสรรพากรเน้นการบริการผู้เสียภาษี โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 3 กลุ่มงาน, 14 สำนัก, 12 ภาค, 117 พื้นที่ และ 848 พื้นที่สาขา

โดยหน้าที่หลักของการทำงานจะเป็นงานจัดเก็บภาษี ซึ่งเป็น “ผู้รับ” แต่ในทางปฏิบัติ กรมสรรพากร ก็สามารถที่จะเป็น “ผู้ให้” แก่ประชาชนได้เช่นกัน คือ การให้ “บริการ” เพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดความรู้สึกที่ดีหรือเกิดความพึงพอใจว่า การเสียภาษีแต่ละครั้งได้รับความสะดวก ความเป็นธรรม และเกิดทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีอากรแก่รัฐซึ่งเป็นที่มาของความสมัครใจในการเสียภาษี ดังนั้น กรมสรรพากรจึงได้มุ่งเน้นที่จะปรับปรุงการบริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไปมาโดยตลอดโดยให้ความสำคัญกับ “การให้บริการที่ดี” เป็นหนึ่งในวิธีการดำเนินการ เพื่อการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีให้เข้าใจความหมายของคำว่า “เต็มใจ เต็มใจ ให้ประชาชน” กรมสรรพากรจึงได้ปรับปรุงการบริหารงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรและงานบริการผู้เสียภาษี ได้ปรับปรุงระบบ ICT และ e-Services เพื่อการบริการและการบริหารงาน จำนวน 6 ระบบงาน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้เสียโดยตรงได้แก่ ระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มทางอิเล็กทรอนิกส์ (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)) นอกจากนี้ยังให้บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การยื่นแบบด้วยสื่อคอมพิวเตอร์ การขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรทุกประเภท บริการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ การตรวจสอบเลขประจำตัวประชาชน/เลขประจำตัวผู้เสียภาษี การคัดค้นแบบแสดงรายการ รวมทั้งประชาชนสามารถ Download แบบแสดงรายการภาษี แบบคำร้อง/คำขอต่างๆ การยื่นแบบเสียภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเดิมสามารถยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านทางเคาน์เตอร์เท่านั้น (กรมสรรพากร. 2552 : ออนไลน์) ผลของการจัดเก็บภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและผ่านทางเคาน์เตอร์ดังปรากฏตามตาราง 2

ตาราง 2 ผลของการจัดเก็บภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและผ่านทางเคาน์เตอร์

หน่วย : ล้านบาท

การจัดเก็บภาษี	ปีงบประมาณ 2549	ปีงบประมาณ 2550
ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	95,959.73	115,670.12
ผ่านเคาน์เตอร์	961,367.09	1,003,533.30
รวม	1,057,326.82	1,119,203.42

ที่มา : รายงานประจำปี กรมสรรพากร. (2551): (ออนไลน์).

เมื่อพิจารณาถึงการจัดเก็บภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและผ่านทางเคาน์เตอร์ จะเป็นไปได้ว่า การยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีผ่านทางเคาน์เตอร์ และจากคำขวัญที่ว่า “เต็มใจ เต็มใจ

ให้ประชาชน” ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้เสียหายและเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึง การประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร โดยศึกษาเฉพาะการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรผ่านทางเคาน์เตอร์ และเลือกศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา เนื่องจากพื้นที่สาขาบางนาเป็นหน่วยงานเล็ก ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นในพื้นที่สาขาของสำนักงานสรรพากรภาค 2 โดยมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 18 คน แต่มีภาระหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรไม่แตกต่างจากพื้นที่สาขาอื่นที่มีขนาดและจำนวนเจ้าหน้าที่มากกว่า ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการจัดเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากร
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

ความสำคัญของการวิจัย

ในการประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนาครั้งนี้ จะทำให้สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข การให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้นและสามารถนำไปขยายผลให้กับสำนักงานเขตพื้นที่แห่งอื่นต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานประจำของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 18 คน และผู้เสียหายที่ใช้บริการชำระภาษีอากรผ่านทางเคาน์เตอร์บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา โดยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random sampling) และใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

- 1.1 โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา
- 1.2 การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้
- 1.3 สภาพแวดล้อมในองค์กร
- 1.4 นโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร
- 1.5 พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ประกอบด้วย

- 2.1 ความสามารถในการผลิต
- 2.2 ความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร
- 2.3 การได้มาซึ่งทรัพยากร
- 2.4 การรักษาไว้ซึ่งพนักงาน
- 2.5 การเจริญเติบโต

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพของการให้บริการ หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นขององค์กร จากการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรผ่านทางเคาน์เตอร์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา

โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา หมายถึง การกระจายอำนาจช่วงการบังคับบัญชา ขนาดของหน่วยงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีเข้ามาใช้ หมายถึง เครื่องมือหรือวิธีการซึ่งองค์กรใช้ในการแปรสภาพตัวป้อนออกไปเป็นผลผลิตที่มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายโดยอาศัยพลังงานทางเครื่องจักรและทางสมอง เช่น การพัฒนาวิธีการในการขอรับบริการ การชำระภาษีด้วยบัตรเครดิต และการนำระบบ Transection Coltrol Land (TCL) ในการออกไปเสร็จรับเงินเข้ามาใช้

สภาพแวดล้อมในองค์กร หมายถึง บรรยากาศภายในองค์กร เช่น สถานที่การให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

นโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษี หมายถึง แนวปฏิบัติหรือการปฏิบัติการบริหารงานในด้านต่าง ๆ เช่น การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน และการริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ

พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี หมายถึง ลักษณะของบุคคลในองค์กร ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน เช่น การแสดงออกต่อการให้บริการ ลักษณะของบุคคล การสร้างสัมพันธภาพ

ความสามารถในการผลิต หมายถึง วิธีการที่จะให้ได้มาซึ่งรายได้จากการจัดเก็บภาษีอากร

ความสามารถในการสร้างผลประโยชน์และกำไร หมายถึง วิธีการที่จะให้มีจำนวนผู้เสียภาษีอากรเพิ่มขึ้นรวมทั้งรายได้เพิ่มขึ้น

การได้มาซึ่งทรัพยากร หมายถึง องค์การสามารถจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์

การรักษาไว้ซึ่งพนักงาน หมายถึง องค์การสามารถดึงดูดพนักงานให้มีความผูกพันกับองค์การและยินดีที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์การ และพนักงานมีความก้าวหน้าในอาชีพ

การเจริญเติบโต หมายถึง การเพิ่มขึ้นของสิ่งต่าง ๆ เช่น รายได้ หน่วยงานใหม่หรือหน่วยงานสาขา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร มีแนวคิดในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขการให้บริการผู้เสียภาษี จากแนวคิดดังกล่าวจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variables)

1. โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่บางนา
2. การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้
3. สภาพแวดล้อมในองค์การ
4. นโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร
5. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร

ตัวแปรตาม

(Dependent Variables)

- ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร
1. ความสามารถในการผลิต
 2. ความสามารถในการสร้างผลประโยชน์กำไร
 3. การได้มาซึ่งทรัพยากร
 4. การรักษาไว้ซึ่งพนักงาน
 5. การเจริญเติบโต

สมมติฐานในการวิจัย

1. การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิผลสูง
2. บุคคลมีคุณสมบัติส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการที่แตกต่างกัน
3. โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ สภาพแวดล้อมในองค์กร นโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงการประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร โดยเนื้อหาที่ศึกษาจะครอบคลุมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผล
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ
3. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยี
4. แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมขององค์การ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผล

1.1 ความหมายของประสิทธิผล

ธีรพัฒน์ พิชฌวงค์ (2546: 46) ได้สรุปความหมายของประสิทธิผลไว้ คือ ประสิทธิผลเป็นการบรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเป็นการพิจารณาถึงความสัมพันธ์ในเชิงเปรียบเทียบระหว่างโครงการกับวัตถุประสงค์ของโครงการ

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2526: 41 - 42) ได้ให้ความหมายคำว่า “ประสิทธิผล” ว่าเป็นเรื่องของ การเน้นความสัมพันธ์ที่ซึ่งส่งออกแทนที่จะเป็นสิ่งป้อนเข้าจุดมุ่งหมายที่สำคัญของการประเมินผลลัพธ์ ซึ่งได้แก่ การศึกษาว่าผลลัพธ์ที่ปรากฏบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ มากน้อยเพียงใด โดยไม่สนใจว่าโครงการจะดำเนินไปตามขบวนการที่วางไว้หรือไม่ แต่มุ่งที่การวัดผลลัพธ์ซึ่งปรากฏในสภาพแวดล้อม

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2531: 12) กล่าวว่า ประสิทธิผลโดยทั่วไป หมายถึง ความมากน้อยของ (Degree) ของการที่องค์การสามารถบรรลุถึงเป้าหมายทั้งหมดหรือบรรลุความสำเร็จในงานหลัก ประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์การเป็นการใช้หลักเหตุผลเชิงเทคนิค (Technical Rationality) ซึ่งอาจวัดหรือประเมินได้หลายลักษณะ นอกจากความสามารถในการบรรลุเป้าหมายอันเป็นความมีประสิทธิผลโดยทั่วไปแล้ว

เอเดเจอร์ เอช เซน (ภรณ์ กิริติบุตร. 2529: 65; อ้างอิงจาก Edger H.Schein) มีความเห็นว่าประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง สมรรถนะ (Capacity) ขององค์การในการที่จะอยู่รอด (Survive) รักษาสภาพ (Maintain) และเติบโต (Growth) ไม่ว่าองค์การนั้นจะมีหน้าที่ใดที่ต้องการให้ลุล่วง

จอร์จ โพลอส และ เทนเนบอม (ภรณ์ กীরติบุตร. 2529. การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. หน้า 65; อ้างอิงจาก Georgopoulos; & Tannenbaum.1975 : 53) ได้ให้คำจำกัดความของประสิทธิผลขององค์การไว้ว่า หมายถึงความมากมาย (Extent) ของการที่องค์การในฐานะที่เป็นระบบสังคมสามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้โดยทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและหนทางต้องเสียหาย และไม่สร้างความตึงเครียดที่ไม่สมควรแก่สมาชิก

ธงชัย สันติวงษ์ (2533: 314) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์การจะมีขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่าองค์การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ดิน ปรัชญพฤษี (2526: 130) เห็นว่าประสิทธิผลเป็นระดับที่คนงานสามารถปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด

จากความหมายของคำว่าประสิทธิผลดังกล่าวข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิผลขององค์การหมายถึง การที่องค์การสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

1.2 กรอบแนวคิดของการประเมินประสิทธิผล

จากแนวคิดและการวิเคราะห์วิจัยตลอดจนการสร้างแบบจำลองในเรื่องประเมินประสิทธิผลขององค์การ สามารถแยกแนวทางกว้าง ๆ ได้ 3 แนวทาง (ภรณ์ กীরติบุตร. 2529: 185-188)

1.2.1 การประเมินประสิทธิผลในแง่เป้าหมาย (The Goal Approach)

การใช้แบบจำลองของเป้าหมาย (Goal Model) เพื่อการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์การมีหลายรูปแบบ เช่น Geprgopoulos และ Tannenbaum อ้างว่ามาตรการในการวัดผลจะต้องตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย (Means and End) ขององค์การมากกว่าที่จะใช้เกณฑ์การวัดจากภายนอกองค์การ โดยพบว่า ความสามารถในการผลิต (Productivity) ความยืดหยุ่นคล่องตัว (Flexibility) และการปราศจากซึ่งความกดดัน (Strain) และข้อขัดแย้ง (Conflict) มีความสัมพันธ์ต่อกันและเกี่ยวข้องกับ การประเมินประสิทธิผลขององค์การ เกณฑ์ซึ่งบ่งชี้ (Indicators) ความมีประสิทธิภาพเหล่านี้สัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับเป้าหมายขององค์การ

เจมส์ ไพรซ์ ได้เสนอว่า เครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์การน่าจะอยู่บนคุณภาพของปัจจัยต่อไปนี้ คือ ความสามารถในการผลิต (Productivity) ขวัญ (Morale) การปฏิบัติตามแบบอย่าง (Conformity) การปรับตัว (Adaptiveness) และความเป็นปึกแผ่น (Institutionalization) ขององค์การ แต่ทั้งหมดนี้ Price เห็นว่าความสามารถในการผลิต มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดที่สุดกับความมีประสิทธิภาพขององค์การ อย่างไรก็ตามเครื่องบ่งชี้เหล่านี้ไม่สัมพันธ์ต่อกันในทางเดียวกันในทางปฏิบัติ กล่าวคือ ตัวแปรที่สัมพันธ์กับขวัญอาจไม่สัมพันธ์กับความสามารถในการผลิต ซึ่งความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันนี้สะท้อนให้เห็นถึงประเด็นเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์การที่ว่า องค์การส่วนใหญ่มีมากกว่าหนึ่งเป้าหมาย ดังนั้น ประสิทธิภาพในการบรรลุถึงเป้าหมายหนึ่ง อาจมีความสัมพันธ์ในทางกลับกันหรือในทางลบ (Inversely Related) ต่อประสิทธิภาพในการบรรลุถึงเป้าหมายหนึ่งก็ได้ ข้อเท็จจริงดังกล่าวเกิดขึ้นบ่อยๆ ทำให้องค์การจำเป็นต้องเลือกว่าจะต้องการบรรลุถึงเป้าหมายใด

กันแน่ จนมี ผู้ตั้งข้อสงสัยว่า อาจเป็นไปได้ว่า “ องค์การคงจะมีประสิทธิผลไม่ได้ ” ถ้าองค์การนั้นมีหลาย เป้าหมายด้วยกัน อย่างไรก็ตาม Price ก็ยังยืนยันว่าลักษณะขององค์การมีความสัมพันธ์กับควมมี ประสิทธิภาพ เช่น องค์การมักจะมีประสิทธิผลเมื่อมีการแบ่งงานกันทำมาก (High Degree of Division of Labor) มีการแบ่งส่วนงานตามความชำนาญเฉพาะอย่าง (Specialized Departmentation) และมีระบบที่ต่อเนื่อง ในการสร้างผลผลิต (Continuous Systems of Assembling Output) เป็นต้น นอกจากนี้ตัวแปรที่สัมพันธ์ กันกับประสิทธิผลก็คือ การยอมรับระบบการตัดสินใจว่าถูกต้องตามธรรมเนียมของคลองธรรม (Legitimacy) ความมีอิสระสูงขององค์การ (Organizational Autonomy) และการมีอัตราการติดต่อสื่อสารกันสูง ในองค์การ

ปัญหาสำคัญประการหนึ่งเกี่ยวกับ การใช้ความสามารถในการผลิต (Productivity) เป็น เครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพที่สำคัญนั้นอาจนำไปสู่ความเข้าใจผิด (Misleading) และหรือการนำไป ปฏิบัติไม่ได้ (Inapplicable) ในกรณีนี้องค์การที่ทำหน้าที่หรือมีเป้าหมายในการให้บริการ (Service Organization) และถึงแม้ในองค์การที่ทำหน้าที่หรือมีเป้าหมายในการผลิตเองหลายองค์การก็ไม่สามารถใช้ความสามารถในการผลิต เป็นเครื่องวัดความมีประสิทธิภาพที่สมบูรณ์ได้ นอกจากนี้การมี ข้อขัดแย้งในบางสภาพการณ์ก็อาจมีผลในทางบวกต่อประสิทธิผลขององค์การได้ไม่จำเป็นต้องเป็น ผลลบเสมอไป

การประเมินประสิทธิผลในแง่ของระบบ-ทรัพยากร (The System-Resource Approach)

ผู้นำในแนวทางนี้คือ Seashore และ Yuchtman แนวทางนี้พยายามหลีกเลี่ยงจุดอ่อน และข้อบกพร่องบางประการของการประเมินผลในแง่ของเป้าหมาย โดยไม่พิจารณาถึงเป้าหมายของ องค์การเสียเลย เพราะเห็นว่าเป็นไปได้ยากที่จะใช้ในการบรรลุเป้าหมายเป็นเครื่องวัดประสิทธิผล โดยผู้วิจัยใช้ “ แบบจำลองของระบบ-ทรัพยากร ” ในการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์การแทน

แบบจำลองของระบบ-ทรัพยากร ดังกล่าว ตั้งอยู่บนแนวความคิดว่าองค์การเป็น ระบบเปิด ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการแลกเปลี่ยน(Exchange) และการแข่งขันกัน (Competition) ดังนั้นประสิทธิผลจึงหมายถึง ความสามารถขององค์การในการแสวงหาผลประโยชน์ จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรซึ่งหายากและมีคุณค่า องค์การจะมีประสิทธิผลสูงสุด ก็ต่อเมื่อองค์การสามารถแสวงหาประโยชน์สูงสุด (Maximizes) ได้จากตำแหน่งที่ทำการต่อรองและ ใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด (Optimizes) ในการได้มาซึ่งทรัพยากร (Resource Procurement)

1.2.3 การประเมินประสิทธิผลโดยใช้หลายหลักเกณฑ์ (The Multiple Criteria Effectiveness)

วิธีการนี้มีความเหมาะสมเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ทั้งในแง่ให้นักวิชาการและ เมื่อนำมาใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์การในทางปฏิบัติ เช่น Mahoney และ Weitzel พบว่า

ฝ่ายบริหารขององค์การสามารถนำเกณฑ์ต่างๆ ต่อไปนี้ไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้สังกัดของตนได้ดีคือ

- 1) ความสามารถในการผลิตและประสิทธิภาพโดยวัดจากผลผลิต
- 2) ลักษณะขององค์การ เช่น บรรยากาศขององค์การ สไตล์การอำนวยการและสมรรถนะขององค์การในการปฏิบัติงาน
- 3) พฤติกรรมในการผลิต เช่น การร่วมมือร่วมใจ การพัฒนา การปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้

แนวความคิดทำนองเดียวกันนี้ ก็ได้ถูกเสนอในลักษณะของการสร้างแบบจำลองโดย Gibson และคณะซึ่งสรุปจากการรวบรวมการศึกษาวิจัยที่ได้ผ่านมามี เครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์การควรประกอบด้วยตัวแปรต่อไปนี้

- 1) ความสามารถในการผลิต (Productivity)
- 2) ประสิทธิภาพ (Efficiency)
- 3) ความพึงพอใจ (Satisfaction)
- 4) การปรับตัว (Adaptiveness)
- 5) การพัฒนา (Development)

นอกจากนี้ Gibson และคณะยังได้เสนอแนะเพิ่มเติมอีกว่า การประเมินประสิทธิผลดังกล่าวควรกระทำในมิติของเวลา (Time dimension) ด้วย กล่าวคือการประเมินความมีประสิทธิภาพระยะสั้นด้วยเครื่องบ่งชี้ คือ ความสามารถในการผลิต ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจในระยะถัดมาก็ประเมินด้วยเครื่องบ่งชี้คือ การปรับตัวและการพัฒนา โดยในระยะยาวแล้วเครื่องบ่งชี้ที่จะแสดงถึงความมีประสิทธิภาพขององค์การก็คือการอยู่รอดขององค์การ (Survival)

อีกแบบจำลองหนึ่งซึ่งมีความเด่นชัด คือ ผลงานของ Steers ซึ่งใช้ตัวแปรต่างๆ ในกระบวนการขององค์การเข้ามาเป็นเครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่งตัวแปรหลายตัวดังกล่าว คือ

- 1) ลักษณะขององค์การ (Organizational Characteristics) ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างและเทคโนโลยี
- 2) ลักษณะของสภาพแวดล้อม (Environmental Characteristics) ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมทั้งภายใน (หรือบรรยากาศขององค์การ) และภายนอกองค์การ
- 3) ลักษณะของคนในองค์การ (Employee Characteristics) ซึ่งประกอบไปด้วยความผูกพันต่อองค์การและการปฏิบัติในหน้าที่
- 4) นโยบายและการปฏิบัติในด้านการบริหาร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การประเมินประสิทธิผลโดยใช้หลายเกณฑ์ (The Multiple Criteria Effectiveness)

ตาราง 3 แบบจำลองการวัดประสิทธิผลขององค์การโดยใช้หลายเกณฑ์

(Evaluation Criteria in Multivariate Models of Organizational Effect)

ผู้ทำการศึกษาและเกณฑ์ การประเมินผลเบื้องต้น	ประเภทของ การวัด *	การใช้ได้ทั่วไป ของเกณฑ์ +	ที่มาของเกณฑ์ +
Georgopoulos & Tannenbaum (1957)	N	A	Ded ; ติดตามด้วยการ ศึกษาจากแบบสอบถาม
<ul style="list-style-type: none"> - ความสามารถ (Productivity) - ความยืดหยุ่น (Flexibility) - การไม่มีแรงกดดัน (Absence of Organizational Strain) 			
Bennis (1962)	N	A	Ded ; ไม่มีการศึกษา วิจัย
<ul style="list-style-type: none"> - ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) - ความรู้สึกมีเอกลักษณ์ (Sense of Identity) - ความสามารถในการทดสอบความจริง (Capacity to test reality) 			
Blake & Mouton (1964)	N	B	Ded ; ไม่มีการศึกษา วิจัย
<ul style="list-style-type: none"> - การบรรลุถึงเป้าหมายที่มุ่ง ที่ผลผลิตสูงและเป้าหมายที่มุ่ง ที่คนขององค์การ 			
Caplow (1964)	N	A	Ded ; ไม่มีการ ศึกษาวิจัย
<ul style="list-style-type: none"> - ความมั่นคง (Stability) - การผสมผสาน (Integration) - ความเต็มใจ (Voluntarism) - ความสัมฤทธิ์ผล (Achieement) 			

ตาราง 3 (ต่อ)

ผู้ทำการศึกษาและเกณฑ์ การประเมินผลเบื้องต้น	ประเภทของ การวัด *	การใช้ได้ทั่วไป ของเกณฑ์ +	ที่มาของเกณฑ์ +
Katz & Kahn (1966) - ความเจริญเติบโต (Growth) - การเก็บรักษา (Storage) - การอยู่รอด (Survival) - การควบคุมเหนือสภาพแวดล้อม (Control over environment)	N	A	Ind ; จากการสำรวจ การศึกษาวิจัย
Lawrence & Lorsch (1967) - ความสมดุลระหว่างการผสมผสาน (Integration) กับความแตกต่าง (Differentiation)	D	B	Ind ; จากการ ศึกษาวิจัย 6 หน่วยงาน
Yuchtman & Seashore (1967) - การได้มาซึ่งทรัพยากรซึ่งมีจำกัด และมีคุณค่า - การควบคุมเหนือสภาพแวดล้อม	N	A	Ind ; ศึกษาวิจัย หน่วยงาน ประกันภัย
Friedlander & Pickle (1968) - ความสามารถในการสร้างผลกำไร (Profitability) - ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee satisfaction) - คุณค่าต่อสังคม (Societal value)	N	B	Ded ; ติดตาม ด้วยการศึกษา วิจัยธุรกิจขนาด ย่อม

ตาราง 3 (ต่อ)

ผู้ทำการศึกษาและเกณฑ์ การประเมินผลเบื้องต้น	ประเภทของ การวัด *	การใช้ได้ทั่วไป ของเกณฑ์ +	ที่มาของเกณฑ์ +
Price (1968) - ความสามารถในการผลิต (Productivity) - การทำตามแบบ (Conformity) - ขวัญ (Morale) - ความสามารถในการปรับตัว (Adaptiveness) - ความเป็นปึกแผ่น (Institutionalization)	D	A	Ind ; จากการ ศึกษาวิจัย 50 ชิ้น ที่ได้รับการตีพิมพ์
Mahoney & Weitzel (1969) แบบจำลองของธุรกิจทั่วไป : - ความสามารถในการผลิต – การสนับสนุน - การใช้ประโยชน์ (Productivity – Support - Utilizations) - การวางแผน (Planning) - ความเชื่อถือได้ (Reliability) - ความคิดริเริ่ม (Initiative) แบบจำลองของหน่วยวิจัยและพัฒนา : - ความเชื่อถือได้ (Reliability) - ความร่วมมือ (Cooperation) - การพัฒนา (Development)	D	B,R	Ind; จากการ ศึกษาวิจัยองค์กร 13 องค์กร
Schein (1970) - การติดต่อสื่อสารแบบเปิด (Open Communication) - ความยืดหยุ่น (Flexibility)	N	A	Ded ; ไม่มี การศึกษาวิจัย

ตาราง 3 (ต่อ)

ผู้ทำการศึกษาและเกณฑ์ การประเมินผลเบื้องต้น	ประเภทของ การวัด *	การใช้ได้ทั่วไป ของเกณฑ์ +	ที่มาของเกณฑ์ +
<ul style="list-style-type: none"> - การสร้างสรรค์ (Creativity) - ความผูกพันทางจิตวิทยา (Psychological Commitment) 			
<p>Mott (1972)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความสามารถในการผลิต (Productivity) - ความยืดหยุ่น (Flexibility) - ความสามารถในการปรับตัว (Adaptiveness) 	N	A	Ded ; ติดตามด้วย ศึกษาวิจัยจากแบบ สอบถาม หลายองค์การ
<p>Duncan (1973)</p> <ul style="list-style-type: none"> - การบรรลุถึงเป้าหมาย (Goal Attainment) - การผสมผสาน (Integration) - การปรับตัว (Adaptation) 	N	A	Ded ; ติดตามด้วย ศึกษาวิจัย ทำหน้าที่ตัดสินใจ 22 หน่วย
<p>Gibson et.al (1973, 1972)</p> <p>ในระยะสั้น :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความสามารถในการผลิต (Productivity) - ประสิทธิภาพ (Efficiency) - ความพึงพอใจ (Satisfaction) <p>ในระยะต่อมา :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความสามารถในการปรับตัว (Adaptiveness) - การพัฒนา (Development) 	N	A	Ind ; จากการ สำรวจแบบจำลอง

ตาราง 3 (ต่อ)

ผู้ทำการศึกษาและเกณฑ์ การประเมินผลเบื้องต้น	ประเภทของ การวัด *	การใช้ได้ทั่วไป ของเกณฑ์ +	ที่มาของเกณฑ์ +
ในระยะยาว :			
- การอยู่รอด (Survival)			
Negandhi & Reimann (1973) ดรรชนีทางพฤติกรรม (Behavioral Index) :	N	B	Ded ; ติดตามด้วย การศึกษาวิจัย องค์การของอินเดีย
- การได้มาซึ่งอัตรากำลัง (Manpower Acquisition)			
- ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction)			
- การรักษาไว้ซึ่งอัตรากำลัง (Manpower Retention)			
- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation)			
- ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานในสังกัด เดียวกัน (Interdepartment Relations)			
- การใช้ประโยชน์จากอัตรากำลัง (Manpower Utilization)			
ดรรชนีทางเศรษฐกิจ (Economic Index) :			
- การเติบโตด้านการขาย (Growth in Sales)			
- ผลกำไรสุทธิ (Net Profit)			
Child (1974,1975)	N	B	Ded; ติดตามด้วย การศึกษาหน่วย งานในอังกฤษ
- ความสามารถในการได้ผลกำไร (Profitability)			

ตาราง 3 (ต่อ)

ผู้ทำการศึกษาและเกณฑ์ การประเมินผลเบื้องต้น	ประเภทของ การวัด *	การใช้ได้ทั่วไป ของเกณฑ์ +	ที่มาของเกณฑ์ +
Webb (1974)	D	C	Ind ; จากการศึกษา องค์การทางศาสนา
	- ความสามัคคี (Cohesion) - ประสิทธิภาพ (Efficiency) - ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) - การสนับสนุน (Support)		

* N = แบบจำลองซึ่งมีลักษณะเป็นการสร้างบรรทัดฐาน (Normative Models)

D = แบบจำลองซึ่งมีลักษณะเป็นการพัฒนา (Descriptive Models)

+ A = องค์การทุกประเภท (All Organizations)

B = องค์การธุรกิจ (Business Organization)

C = องค์การทางศาสนา (Church Organization)

R = หน่วยงานวิจัยและพัฒนา (Research and Development)

+Ded = พิจารณาจากหลักทั่วไป (Deductive)

+Ind = ด้วยวิธีพิสูจน์จากกรณีเฉพาะ (Inductive)

ที่มา: ภรณ์ กীরติบุตร. (2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์การ* หน้า 46-51

(อ้างอิงจาก R.M.Steers. (1977). *Organizational Effectiveness*, p.44-45.)

ตาราง 4 ความถี่ของเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผล

เกณฑ์การประเมิน	จำนวนครั้งที่ถูกนำไปใช้
ความสามารถในการปรับตัว - ความยืดหยุ่น (Adaptability-Flexibility)	10
ความสามารถในการผลิต (Productivity)	6
ความพอใจ (Satisfaction)	5
ความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร (Profitability)	3
การได้มาซึ่งทรัพยากร (Resource Acquisition)	3
การปราศจากความเครียด (Absence of Strain)	2
การควบคุมเหนือสภาพแวดล้อม (Control over environment)	2
การพัฒนา (Development)	2
ประสิทธิภาพ (Efficiency)	2
การรักษาไว้ซึ่งพนักงาน (Employee Retention)	2
การเจริญเติบโต (Growth)	2
การผสมผสาน (Integration)	2
การติดต่อสื่อสารแบบเปิด (Open Communications)	2
การอยู่รอด (Survival)	2
เกณฑ์อื่น ๆ	1

ที่มา: ภรณ์ กীরดีบุตร. (2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์การ* หน้า 52

(อ้างอิงจาก R.M.Steers. (1977). *Organizational Effectiveness*, p.46.)

ในการประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรผู้วิจัยจะใช้เกณฑ์การประเมินประสิทธิผล ดังนี้

1. ความสามารถในการผลิต
2. ความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร
3. การได้มาซึ่งทรัพยากร
4. การรักษาไว้ซึ่งพนักงาน
5. การเจริญเติบโต

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ

Steers เสนอตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ ตัวแปรดังกล่าวสามารถแยกออกตามลักษณะได้ 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ลักษณะขององค์การ
2. ลักษณะของสภาพแวดล้อม
3. ลักษณะของบุคคลในองค์การ และ
4. นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ

ตาราง 5 ปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การตามข้อเสนอของ Steers

ลักษณะขององค์การ (Organizational characteristics)	ลักษณะของสภาพแวดล้อม (Environmental characteristics)	ลักษณะของพนักงาน (Employee characteristic)	นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ (Managerial policies & Practices)
โครงสร้าง (structure) - การกระจายอำนาจ (Decentralization) - ความชำนาญพิเศษ (Specialization) - ความเป็นทางการ (Formalization) - ช่วงการบังคับบัญชา (Span of Control) - ขนาดขององค์การ (Organization Size) - ขนาดของหน่วยงาน (Work-unit Size) เทคโนโลยี (Technology) - การปฏิบัติการ (Operations)	ภายนอก (External) - ความสลับซับซ้อน (Complexity) - ความมั่นคง (Stability) - ความไม่แน่นอน (Uncertainty) ภายใน (บรรยากาศ) (Internal climate) - แนวโน้มของความสำเร็จ (Achievement orientation) - ความเอาใจใส่ต่อพนักงาน (Employee centeredness) - แนวโน้มการให้รางวัล, การลงโทษ (Reward, Punishment orientation) - ความมั่นคง : ความเสี่ยง (Security VS. Risk)	ความผูกพันต่อ องค์การ (Organizational attachment) - ความสนใจ (Attraction) - การรักษาไว้ (Relention) - การผูกมัดใจ (Commitment) การปฏิบัติงาน(Job Performance) - การจูงใจ,เป้าหมาย, ความต้องการ (Motives,goals & needs) - ความสามารถ (Abilities)	- การวางเป้าหมายที่ แน่นอน (Strategic goal setting) - การจัดหาและการใช้ ทรัพยากร (Resource acquisition & Utilization) - การสร้าง สภาพแวดล้อมในการ ปฏิบัติงาน (Creating Performance Environment) - กระบวนการ ติดต่อสื่อสาร (Communication processes) - ภาวะผู้นำและการ ตัดสินใจ (Leadership & Decisionmaking)

ตาราง 5 (ต่อ)

ลักษณะขององค์การ (Organizational characteristics)	ลักษณะของสภาพแวดล้อม (Environmental characteristics)	ลักษณะของพนักงาน (Employee characteristic)	นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ (Managerial policies & Practices)
- วัสดุอุปกรณ์ (Materials) - ความรู้ (Knowledge)	- ความเปิดเผย : การปกป้อง (Openness VS. Defensiveness)	- ความชัดเจนของบทบาท (Role clarity)	- การปรับตัวขององค์การและการริเริ่มสิ่งใหม่ Organizational adaptation & Innovation)

ที่มา: ภรณ์ กীরติบุตร. (2529) การประเมินประสิทธิผลขององค์การ หน้า 77 (อ้างอิงจาก R.M.Steers. (1977). *Organizational Effectiveness*, p. 8.)

2.1 ลักษณะขององค์การ ประกอบด้วย

2.1.1 โครงสร้าง (structure) ขององค์การ โครงสร้างหมายถึงความสัมพันธ์ของทรัพยากรด้านมนุษย์ที่ได้กำหนดไว้ในองค์การ ดังนั้น การวิเคราะห์โครงสร้างจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้ คือ

- 1) ความมากน้อยของการกระจายอำนาจ (degree of centralization)
- 2) ความชำนาญเฉพาะอย่างของงาน (formalization of interpersonal interactions)
- 3) ความมากน้อยของการทำความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้เป็นแบบแผน (formalization of interpersonal interactions)
- 4) ช่วงการบังคับบัญชา (span of control)
- 5) ขนาดขององค์การ (organization size)
- 6) ขนาดของหน่วยงาน (work-unit size)

2.1.2 เทคโนโลยี (Technology) นอกเหนือจากโครงสร้างที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลแล้ว เทคโนโลยีในองค์การ อันหมายถึง เครื่องมือหรือวิธีการ (mechanisms) ซึ่งองค์การใช้ในการแปรสภาพตัวป้อน (inputs) ออกไปเป็นผลผลิต (outputs) ก็มีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์การด้วยเช่นกัน เทคโนโลยีดังกล่าวมีหลายรูปแบบ รวมทั้งความแตกต่างในกระบวนการทางเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิต ความแตกต่างในวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ และความแตกต่างในความรู้ทาง

วิชาการที่ใช้ในกิจกรรม เพื่อเป้าหมายขององค์การ ส่วนความแตกต่างในด้านเทคโนโลยีนี้สัมพันธ์กับโครงสร้างขององค์การในการสร้างประสิทธิผล

คำจำกัดความของเทคโนโลยี หมายถึง กระบวนการที่องค์การแปลงสภาพวัตถุดิบหรือตัวป้อนที่มีจำกัดให้เปลี่ยนเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายโดยอาศัยพลังงานทางเครื่องจักรและทางสมอง

2.2 สภาพแวดล้อมของงาน ตัวแปรที่สองที่ Steers เสนอว่ามีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือประสิทธิผลขององค์การนอกเหนือไปจากโครงสร้างและเทคโนโลยีก็คือ สภาพแวดล้อมของงาน (Task environment) โดย Steers แบ่งสภาพแวดล้อมออกเป็น 2 ระดับ คือ สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ เช่น สภาพการณ์ด้านการตลาด เศรษฐกิจ การเมือง เป็นต้น ส่วนสภาพแวดล้อมในองค์การ ก็หมายถึง “บรรยากาศขององค์การ” (Organizational climate)

ลักษณะของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ มุ่งจำเพาะเจาะจงลงที่สภาพแวดล้อมของงาน ซึ่งมีความหมายต่อกิจกรรมในการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การ ตัวอย่างเช่น ผู้รับบริการหน่วยงานอื่นของรัฐ กลุ่มอิทธิพลต่าง ๆ สภาพแวดล้อมของงานดังกล่าวสามารถแยกออกได้เป็น 3 มิติ ซึ่งสัมพันธ์กัน คือ ง่าย-ซับซ้อน, มั่นคง-เคลื่อนไหว, และไม่แน่นอน

การประเมินผลความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การกับประสิทธิผลขององค์การ Steers เสนอแนวความคิดว่า สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อความสำเร็จ หรือประสิทธิผลขององค์การ

2.3 ลักษณะของบุคคลในองค์การ (Individual Characteristics)

ตัวแปรตัวที่สามที่ Steers เสนอว่ามีความสำคัญต่อความมีประสิทธิภาพขององค์การ คือ ลักษณะของบุคคลในองค์การ ซึ่งจะมีพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน (Job performance) อันจะนำไปสู่ความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การ

ข้อเรียกร้องขององค์การในด้านพฤติกรรม Steers เชื่อว่านอกเหนือจากโครงสร้างเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การแล้ว ตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์การ คือ พฤติกรรมของคนในองค์การนั่นเอง

การผูกพันต่อองค์การ ความผูกพันในองค์การสามารถแยกออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันเป็นทางการต่อองค์การซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด และความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก ซึ่งหมายถึง พนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติดีต่อนายจ้างและเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์การจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น สาเหตุของความผูกพันหรือห่างเหินต่อองค์การ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของพนักงานในองค์การว่าจะยังคงมีส่วนร่วมต่อไปในองค์การหรือผลออกไปมี 4 ประการด้วยกันตามข้อเสนอของ Porter & Steers ในปี 1973 คือ

(1) ปัจจัยด้านองค์การ เช่น อัตราค่าจ้าง การปฏิบัติเกี่ยวกับการเลื่อนเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง ขนาดขององค์การ

(2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น รูปแบบของภาวะผู้นำ รูปแบบของความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อน

(3) ปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน เช่น ความซ้ำซากจำเจของงาน ความมีอิสระ ความชัดเจนของบทบาท

(4) ปัจจัยส่วนตัว เช่น อายุ อายุการทำงาน บุคลิกภาพ ความสนใจด้านวิชาชีพ แหล่งที่มาของความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ : Steers ได้ทำการสรุปผลจากการศึกษาวิเคราะห์ทั้งของตนเองในปี 1976 และของ Buchanan ในปี 1974 พบว่า มีปัจจัย 3 ประการที่สำคัญในอันที่จะนำไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ซึ่งประกอบไปด้วย

(1) ลักษณะส่วนตัวของพนักงาน รวมทั้งอายุการทำงานในองค์การ และความแตกต่างในความรุนแรงของความต้องการ เช่น ความต้องการความสำเร็จในชีวิต

(2) ลักษณะงาน เช่น ความมีความหมายของงานที่ทำและโอกาสที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและ

(3) ประสบการณ์ในการทำงาน เช่น ความน่าเชื่อถือได้ขององค์การที่ผ่านมากใน อดีต ตลอดจนคำพูดและความรู้สึกของพนักงานอื่น ๆ ที่มีต่อองค์การ

การปฏิบัติงานในองค์การ (Performance in Organizations) เมื่อมีการวิเคราะห์ถึงประสิทธิผลขององค์การจากระดับของบุคคล ก็จะเห็นได้ว่าการปฏิบัติที่ดีมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าปราศจากเสียซึ่งการปฏิบัติงานในระดับดีกว่าปกติ (superior) ในทุกระดับขององค์การแล้ว การบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การและความสำเร็จย่อมเป็นไปได้ยากหรือเป็นไปได้ไม่ได้เลย และถ้าองค์การไม่สามารถจะบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายได้โอกาสที่บุคคลจะสามารถบรรลุเป้าหมายส่วนตัวได้ก็ลดน้อยลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระยะยาว ดังนั้น ด้วยสมมุติฐานว่าการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นเป็นสิ่งที่ต้องการเพื่อประสิทธิผลขององค์การ สิ่งที่ต้องพิจารณาต่อไปก็คือ ทำอย่างไรการปฏิบัติงานที่ดีจึงจะเกิดขึ้นและรักษาไว้ต่อไปด้วย

2.4 นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ตัวแปรตัวสุดท้ายที่ Steers ระบุว่า เป็นเรื่องที่จะช่วยฝ่ายบริหารให้สามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้และมีประสิทธิภาพ คือ นโยบายในการบริหารและการปฏิบัติการบริหารในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้ คือ

(1) การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน การที่องค์การจะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อ “ผู้บริหารมีความสามารถที่จะกำหนดลักษณะของเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะบรรลุถึงได้อย่างจำเพาะเจาะจงและชัดเจน”

(2) การจัดหาและการใช้ทรัพยากร ฝ่ายบริหารจะต้องจัดหาทรัพยากรและใช้ทรัพยากรเหล่านี้ให้มีประสิทธิภาพที่สุด ทั้งนี้ ในการกระทำดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงประเด็นที่สำคัญ 3 ประการด้วยกันคือ การประสานระบบและประสานงาน (System Integration and Coordination)

บทบาทของนโยบาย (Role of Policy) และ ระบบควบคุมขององค์กร (Organizational Control Systems) เช่น ควบคุมทางการเงิน ทางกายภาพ และทางบุคคล

(3) การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Performance Environment)

ผู้บริหารควรมุ่งปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เอื้ออำนวยต่อความพยายามในการทำงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ต้องอยู่บนพื้นฐานคติที่ว่าพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม การใช้ทรัพยากรด้านคนจึงควรเป็นไปอย่างสอดคล้องเหมาะสมกับลักษณะงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ (1) ระบบการเลือกสรรและบรรจุบุคคล (2) การฝึกอบรมและการพัฒนา (3) การจัดงานและ (4) การประเมินผลการปฏิบัติงานและการให้รางวัล

(4) กระบวนการติดต่อสื่อสาร (Communication Processes) รูปแบบและ

กระบวนการของการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการประสานกิจกรรมของพนักงานในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางและเป้าหมายเดียวกันทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้ การติดต่อสื่อสารยังมีบทบาทสำคัญในกระบวนการอื่นขององค์กร เช่น การใช้ภาวะผู้นำ การตัดสินใจ และการปรับตัวขององค์กร ดังนั้น หากไม่มีเทคนิควิธีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผลแล้ว ก็ยากที่องค์กรจะบรรลุถึงความมีประสิทธิผลได้

(5) ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ (Leadership and Decision Making)

คุณภาพของภาวะผู้นำในการบริหารมีส่วนทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างองค์กรที่มีประสิทธิผลและองค์กรที่ไม่มีประสิทธิผล ลักษณะทั่วไปของผู้นำที่มีประสิทธิภาพก็คือ ความสามารถในการตัดสินใจที่เหมาะสมถูกกาลเทศะ และเป็นที่ยอมรับได้ ผู้นำจะต้องใช้กลยุทธ์ในการตัดสินใจที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ รวมทั้งจะต้องพิจารณาด้วยว่าจะให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมมากน้อยเพียงใดในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่สุดสำหรับองค์กร

(6) การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่ (Organizational Adaptation and Innovation)

ตัวแปรตัวสุดท้ายซึ่งเป็นส่วนประกอบของการบริหารซึ่งจะนำไปสู่ความมีประสิทธิผลขององค์กร คือ ความสามารถขององค์กรในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป อย่างไรก็ตามฝ่ายบริหารมีความรับผิดชอบที่จะต้องสร้างความสมดุลให้เกิดขึ้นระหว่างความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงและริเริ่มสิ่งใหม่กับความต้องการที่จะรักษาความมั่นคง (stability) และการต่อเนื่องของการปฏิบัติซึ่งก็มีความสำคัญพอ ๆ กัน

3. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยี

เทคโนโลยีได้มีผลกระทบต่อองค์กรการ ทั้งในด้านกระบวนการทำงาน โครงสร้างองค์กรการ รูปแบบการติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจ และวัฒนธรรม ในการศึกษาของวิชาทฤษฎีองค์กรการ จึงมีงานที่ศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีค่อนข้างมาก โดยเฉพาะในปัจจุบันซึ่งมีเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามา มีอิทธิพลต่อองค์กรการโดยทั่วไปอย่างหลีกเลี่ยงได้ยากรวมทั้งเทคโนโลยียังทำให้เกิดรูปแบบองค์กรการ ซึ่งต่างจากรูปแบบเดิม จึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาและทำความเข้าใจเรื่องเทคโนโลยีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรการ

ความหมายของเทคโนโลยีในวิชาองค์กรการมีความแตกต่างกันดังนี้

- เทคโนโลยี หมายถึง วิธีการ กิจกรรม และความรู้ที่ใช้ในการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าให้เป็นผลผลิต (Scott.1987 :18)

- เทคโนโลยี คือความรู้ เครื่องมือ เทคนิค และการกระทำที่ใช้ในการแปลงปัจจัยนำเข้าขององค์กรการให้เป็นผลผลิต (Perrow. 1967; Rousseau. 1979)

สรุปเทคโนโลยี คือ กระบวนการที่เปลี่ยนปัจจัยนำเข้าเป็นผลผลิต ซึ่งกระบวนการนี้จะ สามารถเปลี่ยนได้ทั้งความรู้ ปัญญาและวัตถุ

ดังนั้นเทคโนโลยีจึงเกี่ยวข้องกับวิธีการในการบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการหรือวัตถุประสงค์ หรือผลผลิต ซึ่งโดยปกติจะเป็นการทำให้เกิดสินค้าและบริการ จากมุมมองดังกล่าว เทคโนโลยีจึงครอบคลุมถึงสิ่งต่อไปนี้

1) วัตถุทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการผลิต เช่น หุ่นยนต์ เครื่องจักร รถไฟ คอมพิวเตอร์ รวมทั้งผลผลิต

2) กิจกรรมหรือกระบวนการซึ่งประกอบด้วยวิธีการในการผลิต

เจมส์ ทอมป์สัน (Thompson. 1967) ได้จำแนกเทคโนโลยีโดยพิจารณาจากความสัมพันธ์ของคนงานหรือหน่วยงานในการได้มาซึ่งทรัพยากร หรือวัสดุเพื่อใช้ในการทำงานโดยทอมป์สันได้แบ่งเทคโนโลยีเป็น 3 ประเภท โดยพิจารณาจากลักษณะของเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อโครงสร้างที่เรียกว่า ความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน คือ หมายถึงระดับที่พนักงานและหน่วยงานอาศัยซึ่งกันและกันเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรหรือวัตถุดิบในการทำงาน

1) เทคโนโลยีที่เป็นตัวกลางเชื่อมกับลูกค้า (Mediating Technologies) เป็นเทคโนโลยีที่เชื่อมโยงลูกค้าให้เข้ามารวมในกระบวนการผลิต เช่น อินเทอร์เน็ตที่มีจุดการเข้าถึง (Portals) ที่เชื่อมโยงผู้ใช้กับผู้ให้บริการโดยตรง หรือสำนักงานบริการจัดหางานซึ่งจะให้นายจ้างและผู้ที่ต้องการทำงานได้พบกันไปรษณีย์เป็นตัวกลางระหว่างผู้รับและผู้ส่งจดหมายหรือพัสดุภัณฑ์ ธนาคารเป็นตัวกลางระหว่างผู้ฝากเงินและคนกู้เงิน หน่วยงานที่มีเทคโนโลยีแบบนี้จะมีการทำงานอย่างอิสระ เทคโนโลยีแบบนี้จะมีการพึ่งพากันน้อยที่สุด (Pooled Interdependence) แต่ละหน่วยงานทำงานโดยอิสระแบบเบ็ดเสร็จในตัวเอง เช่น สาขาของร้านแมคโดนัลด์ หรือสาขาของธนาคารต่าง ๆ

2) เทคโนโลยีที่มีลำดับขั้นตอนในการทำงาน (Long linked Technologies) เป็นเทคโนโลยีที่พบมากในโรงงาน และเกี่ยวข้องกับการป้อนวัตถุดิบเข้าสู่กระบวนการทำงานเพื่อผลิตเป็นผลผลิตออกมา การผลิตมีจำนวนมาก (Mass Production) มีกระบวนการที่ต่อเนื่อง มีการพึ่งพาระหว่างหน่วยงานเป็นลำดับต่อเนื่องกัน (Sequential Interdependence) กล่าวคือ ผลผลิตของหน่วยงานหนึ่งจะเป็นปัจจัยนำเข้าของอีกหน่วยงานหนึ่ง

3) เทคโนโลยีที่อาศัยระบบการผลิตหลายระบบรวมกัน (Intensive Technologies) เป็นเทคโนโลยีที่ผลิตสินค้าและบริการได้หลากหลายเพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้า เช่น โรงพยาบาล เช่น เมื่อคนไข้เข้ามาในโรงพยาบาล อาจต้องได้รับการวินิจฉัยจากหลายแผนก เช่น แผนกเอ็กซเรย์ แผนกตรวจผลเลือด แผนกโรคเฉพาะทาง แผนกยา หรือในบางกรณีต้องใช้แผนกบริการทางสังคมด้วยการพึ่งพาเป็นแบบอาศัยซึ่งกันและกันสูง ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อผลผลิตของหน่วยงาน ก. เป็นปัจจัยนำเข้าของหน่วยงาน ข. และผลผลิตของหน่วยงาน ข. ก็กลับมาเป็นปัจจัยนำเข้าของหน่วยงาน ก. อีกครั้ง

3.1 เทคโนโลยีสมัยใหม่

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) จัดเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ซึ่งมีบทบาทในชีวิตประจำวันขององค์กรในปัจจุบันค่อนข้างมากเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์หรือกระบวนการที่ใช้ในการรวบรวมเก็บรักษา วิเคราะห์จัดการและเผยแพร่สารสนเทศ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ที่ใช้ระบบสารสนเทศ ลักษณะของเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ถือได้ว่าเป็นการ ทำหายความหมายของเทคโนโลยีที่นิยมใช้กันในทฤษฎีองค์กรด้วย

ลักษณะเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างจากเทคโนโลยีโดยทั่วไป คือ

1) เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่สามารถตัดตอนได้อย่างชัดเจนระหว่างปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิตแบบเทคโนโลยีอื่นทั่วไป ทั้งนี้เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับงานที่เป็นนามธรรมซึ่งเป็นงานที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง และเทคโนโลยีสารสนเทศจะปฏิบัติการอยู่ภายในเครื่อง ซึ่งมนุษย์ไม่สามารถมองเห็นได้

2) เทคโนโลยีสารสนเทศต้องใช้เครื่องกลที่มีโปรแกรมการทำงาน ซึ่งต้องการทักษะในการให้เหตุผลมากกว่าเทคโนโลยีแบบเครื่องกลอื่นๆ โปรแกรมนี้ คือ “ ชุดของระเบียบกฎเกณฑ์” สำหรับกระบวนการเปลี่ยนแปลงและยังต้องการความคิดสร้างสรรค์ จินตนาการ การประมวลผลการติดตามและทำความเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ที่ดำเนินไปได้โดยไม่สามารถมองเห็นได้

3) เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับผู้ใช้ และโต้ตอบได้ทันทีกับผู้ใช้ซึ่งแตกต่างจากเทคโนโลยีแบบเดิม นักวิชาการที่ผ่านมามากให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีในโรงงานซึ่งผลิตสินค้าที่จับต้องได้และปฏิสัมพันธ์กับผู้น้อย

ด้วยลักษณะที่แตกต่างจากเทคโนโลยีอื่นโดยทั่วไป เทคโนโลยีสารสนเทศจึงแทบจะแยกจากองค์กรสมัยใหม่ได้ยาก รวมทั้งมีผลกระทบต่อรูปแบบและโครงสร้างขององค์กรในลักษณะที่

แตกต่างจากเทคโนโลยีอื่นและทำให้รูปแบบองค์กรใหม่ซึ่งเรียกว่า “องค์กรเสมือนจริง” ที่เกิดจากเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่างจากรูปแบบองค์กรเดิมโดยสิ้นเชิง

3.2 เทคโนโลยีและองค์กร

คุณสมบัติของเทคโนโลยีที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับโครงสร้างองค์กร ได้แก่ ความซับซ้อน ความไม่แน่นอน และการพึ่งพาซึ่งกันและกัน

ในงานศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยี ในวิชาการองค์กรระยะแรกได้รับอิทธิพลของสำนักเหตุผลนิยม (Rational) อยู่มาก เทคโนโลยีถูกมองเป็นลักษณะเครื่องจักรที่มีลักษณะเครื่องจักรกลที่มีลักษณะทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ และมีลักษณะความสัมพันธ์ที่แน่นอนกับองค์กรในด้านใดด้านหนึ่ง ดังนั้นทฤษฎีองค์กรในระยะแรก เช่น ทฤษฎีโครงสร้างตามสถานการณ์จึงเสนอว่าความสอดคล้องของเทคโนโลยีกับปัจจัยอื่นๆภายในองค์กรจะนำไปสู่โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม

ทฤษฎีองค์กรในระยะต่อมา เช่น ทฤษฎีสถาบัน มีการศึกษาว่าแรงผลักดันที่องค์กรต่างๆ รับเทคโนโลยีไปใช้ในองค์กร เป็นเพราะเทคโนโลยีนั้นมีคุณสมบัติที่ดี มีประสิทธิภาพและมีประโยชน์ในการใช้งานหรือเป็นเพราะองค์กรต้องการให้กลุ่มอื่น ๆ ยอมรับองค์กรจึงนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ นั่นคือ นักวิชาการระยะหลังได้มีข้อโต้แย้งว่า เทคโนโลยีเกี่ยวข้องกับความคิดที่สังคมสร้างขึ้น กล่าวคือ คนและกลุ่มคนเป็นผู้ที่ให้ความหมายกับเทคโนโลยีว่าเทคโนโลยีนั้นเป็นอย่างไร นอกเหนือจากคุณสมบัติจริง ๆ ของเทคโนโลยีนั้นๆ เช่น การมองว่าเทคโนโลยีใหม่ ๆ เป็นสิ่งที่ดีเสมอ ดังนั้นองค์กรควรที่จะนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ โดยอาจจะไม่ได้พิจารณาถึงประโยชน์ และผลข้างเคียงของเทคโนโลยีที่แท้จริง แนวคิดนี้จึงมีผลต่อการตัดสินใจในการนำเทคโนโลยีมาใช้ การนำเทคโนโลยีไปปฏิบัติและการเผยแพร่ของเทคโนโลยีด้วย เช่น การนำระบบ ISO ซึ่งถือเป็นเทคโนโลยีทางการบริหารมาใช้ในหน่วยงานต่างๆ โดยมีเหตุผลทางด้านสังคม คือ เพื่อต้องการการยอมรับหรือเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือมากกว่าเหตุผลด้านวิชาการหรือด้านเทคนิคว่า เทคโนโลยีทางการบริหารนี้เป็นสิ่งที่พึงปฏิบัติ

4. แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมขององค์กร

สิ่งแวดล้อมขององค์กร หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่อยู่ล้อมรอบองค์กรและสามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานและการเข้าถึงทรัพยากรที่หายาก ได้แก่ วัตถุประสงค์บนงานที่มีความเชี่ยวชาญ ข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการปรับปรุงเทคโนโลยีการสนับสนุนจากลูกค้าและผู้มีส่วนร่วม สถาบันการเงิน และคู่แข่ง เป็นต้น

การวิเคราะห์สิ่งแวดล้อม หมายถึง กระบวนการซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่ในการตัดสินใจหลักพัฒนาความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมขององค์กร ซึ่งมีอิทธิพลต่อการทำงานและผลการดำเนินงานขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต จุดมุ่งหมายของการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมนั้นมี 3 ประการ คือ

- 1) เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันและในอนาคต

2) เพื่อท้าทายความคิดหรือความเชื่อเดิมของผู้ที่ทำหน้าที่ในการตัดสินใจ เพื่อจะได้เปิดรับและทำความเข้าใจกับโอกาส ข้อจำกัด และความเป็นไปได้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสิ่งแวดล้อม

3) ช่วยทำให้การรับรู้ของผู้ที่ทำหน้าที่ตัดสินใจดีขึ้น ว่าควรจะมองสิ่งแวดล้อมอย่างไรเพื่อจะใช้เป็นแนวทางในการวางแผนที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จ

เฟร็ด เอ็มรี่ (Fred Emery) และ อีริก ทริสต์ (Eric Trist) ได้อธิบายลักษณะของสิ่งแวดล้อมเป็น 4 ประเภทโดยใช้โครงสร้างและธรรมชาติของการอาศัยซึ่งกันและกัน ระหว่างสิ่งแวดล้อมและองค์การเป็นปัจจัยในการจำแนก ได้แก่

1) สิ่งแวดล้อมแบบสงบนิ่งและกระจัดกระจาย (Placid-randomized environment)

สิ่งแวดล้อมมีลักษณะที่คงที่ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือเปลี่ยนแปลงน้อย ปัจจัยต่าง ๆ ของสิ่งแวดล้อมและความต้องการจะอยู่กระจัดกระจายไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมจึงมีผลกระทบต่อองค์การน้อยมาก ภายใต้สิ่งแวดล้อมประเภทนี้องค์การอยู่รอดได้แม้แต่จะเป็นหน่วยเล็ก ๆ หน่วยเดียว ดังนั้นกลยุทธ์ที่ดีที่สุดสำหรับองค์การภายใต้สิ่งแวดล้อม คือ การเรียนรู้แบบลองผิดลองถูก

2) สิ่งแวดล้อมแบบสงบนิ่งและกระจุกตัว (Placid-clustered environment)

สิ่งแวดล้อมที่ลักษณะที่คงที่ หรือเปลี่ยนแปลงช้าแต่ทรัพยากรและปัจจัยต่างๆ ของสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อองค์การจะอยู่อย่างค่อนข้างกระจุกตัวอยู่ที่ใดที่หนึ่ง เช่น การรวมกลุ่มของซัพพลายเออร์หรือลูกค้า ซึ่งทำให้สามารถส่งผลกระทบต่อองค์การได้ ดังนั้นภายใต้สิ่งแวดล้อมเช่นองค์การจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับโอกาสและข้อจำกัดของสิ่งแวดล้อม มีการวางแผนระยะยาว ปัจจัยลักษณะสิ่งแวดล้อมเช่นนี้มักจะส่งเสริมให้มีการรวมตัวของทรัพยากรและพัฒนาความสามารถพิเศษขึ้นมาองค์การมีแนวโน้มรวมศูนย์อำนาจ

3) สิ่งแวดล้อมแบบไม่สงบนิ่งและมีผลกระทบ (Disturbed-reactive environment)

สิ่งแวดล้อมไม่มีเสถียรภาพและทรัพยากรกระจุกตัว จึงมีการแข่งขันระหว่างองค์การต่างๆ โดยอาจมีองค์การใหญ่จำนวนสองสามแห่งซึ่งเป็นผู้ที่มีอิทธิพลเหนือองค์การอื่น โดยอาจเป็นองค์การที่สามารถกำหนดราคาในตลาดได้ องค์การภายใต้สิ่งแวดล้อมเช่นนี้จำเป็นต้องมี กลยุทธ์แปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ มีโครงสร้างยืดหยุ่นกระจายอำนาจเพื่อทำให้เกิดการตัดสินใจที่ฉับไวและมีคุณภาพในการแข่งขัน หรือประนีประนอม

4) สิ่งแวดล้อมแบบวุ่นวาย (Turbulent Environment)

สิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด มีความแน่นอนสูงและมีความซับซ้อนมาก โดยที่ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมก็เปลี่ยนแปลงอย่างมากด้วย ภายใต้สิ่งแวดล้อมเช่นนี้ ผลของการกระทำมีความไม่แน่นอน และไม่สามารถคาดการณ์ได้ แม้ว่าองค์การจะมีขนาดใหญ่ก็ไม่สามารถจัดการสภาพแวดล้อมเช่นนี้ได้ โดยการใช้วิธีแบบเดิมในการวางแผนหรือพยากรณ์ แต่องค์การจะต้องหารูปแบบของความร่วมมือการสร้างองค์การเครือข่าย เพื่อจะประสานแนวคิดที่คล้ายคลึงกันในการจัดการกับสิ่งแวดล้อม

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งเป็นการดำเนินงานโดยหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบ มักจะเป็นหน่วยงานของรัฐและอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่หลักของหน่วยงาน ภาครัฐในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่องานในหน่วยงานของรัฐ ซึ่งแนวทางการคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ได้มีนักวิชาการและนักทฤษฎีได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) นักวิชาการชาวเยอรมันได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือเป็นการให้บริการที่ปราศจากความเกลียดหรืออารมณ์ และไม่มีความชอบพอรหรือสนใจใครเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้ปฏิบัติงานโดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

ประยูร กาญจนกุล (อ้างใน พงศ์เทพ สีตบุตร, 2538 : 20) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ มีหลักสำคัญอยู่ 5 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นตามกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

กุลชน ธนาพงศธร (2530: 303 - 304) นักวิชาการไทยได้ชี้ให้เห็นว่าหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจาก จะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มบุคคลอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปจนเกินผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช; (อ้างอิงจาก วาสนา พุทธิพงษ์ศิริ. 2544: 67 – 68) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐว่า หมายถึง การอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้ โดยเป้าหมายที่ดีที่สุดของการบริการ คือ การทำให้ประชาชนพึงพอใจ

สุจิตรา. (Suchitra. 1986: 104 - 105 ; Citing Joung Wang.n.d.) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการ จากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการด้วยเหตุนี้ทำให้เรามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ

1. ตัวบริการ (Service)
2. แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client Groups)

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวเขาจึงได้ให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

แมคคูลอง (สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. 2538; อ้างจาก Macullong.n.d.) มีความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

วีเบอร์ (นิลบล เพ็งพานิช. 2539 : 28 ; อ้างอิงจาก Weber.n.d.) ได้ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร(สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. 2528: 1-9; อ้างอิงจาก Lucy, Gilbert; Birkhead.n.d.) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม(Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือ ผลผลิต (Output) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีการบริการที่ได้รับ

ศาสตราจารย์ Leon Duguit อ้างใน นันทวัฒน์ บรมานันท์ ได้วางแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะเอาไว้ หลักสำคัญ 3 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะ คือ องค์ประกอบด้านวัตถุ บริการสาธารณะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ

1. วัตถุประสงค์แห่งบริการ คือ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในประเทศแต่เพียงเน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับ
2. วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน
3. แหล่งที่มาของเงิน มีแหล่งที่มาของเงินทุน จากรัฐโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ และแหล่งรายได้ที่มาจากค่าตอบแทนการให้บริการของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะคือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ และเพื่อให้สามารถวัดความพึงพอใจให้แก่หน่วยงานต่างๆ เพื่อตอบคำถามว่าบริการที่มีนั้นสามารถตอบสนองความต้องการประชาชนได้มากน้อยเพียงใดและโดยสภาพทั่วไปการบริการประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะดังนี้

1. มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการเป็นเจ้าหน้าที่รัฐ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างที่รับเงินเดือนประจำ ในขณะที่ผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชนทั่วไป
2. เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด โดยบริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนดการบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาดโดยหน่วยงานรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไขหรือรายละเอียดที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ จุด ซึ่งหน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น
3. มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข โดยบริการที่รัฐกำหนดนั้นมักมีเงื่อนไขเวลาเกี่ยวข้องด้วย และหากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนดนั้น อาจมีบทลงโทษ เช่น การปรับ การเพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นต้น
4. มีกฎระเบียบรองรับ โดยบริการของรัฐก็เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่น ๆ ของรัฐ คือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง

ระเบียบหรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่างๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุม จนเป็นกรอบกำหนดการบริการ หรือข้อจำกัดของการบริการ

ศุภรัชต์ โชติปัญญาณ; (อ้างอิงจาก วาสนา พุทธิพงษ์ศิริ. 2544: 68-69) รองเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้กล่าวไว้ว่า การบริการประชาชนนั้น คือ หน้าที่ที่สำคัญที่สุดของข้าราชการของรัฐ ต้องพยายามอย่างไม่มีที่สิ้นสุดในการปรับปรุงบริการที่ดีเพื่อมอบให้กับประชาชน เพื่อให้บรรลุตามหลักการในการบริการประชาชนของรัฐ ดังต่อไปนี้

1. รัฐจะให้ความเสมอภาคในการบริการประชาชน
2. รัฐจะให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ
3. รัฐจะให้ความพึงพอใจของประชาชนให้ดีขึ้น
4. รัฐจะเพิ่มความรวดเร็วในการบริการประชาชน
5. รัฐจะลดภาระของประชาชนในการมาติดต่อขอรับบริการ
6. รัฐจะเพิ่มรายได้หรือประหยัดค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชน
7. รัฐจะสร้างความพึงพอใจในการบริการประชาชน
8. รัฐจะเพิ่มลักษณะการเป็นที่พึงของประชาชนให้มากขึ้น
9. หน่วยงานของรัฐจะถูกตรวจสอบได้ตลอดเวลา
10. รัฐจะสร้างการมีส่วนร่วมให้แก่ประชาชนให้มากขึ้น
11. ข้าราชการทุกระดับจะต้องแสดงความมีอุดมการณ์ในการรับใช้ประชาชน
12. รัฐจะเพิ่มความสะอาดให้แก่ประชาชน

6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกล็ดแก้ว ยศเจริญกิจ (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรม หลักสูตร “ความรู้พื้นฐานด้านการตรวจสอบภาษีสำหรับข้าราชการระดับ 3 – 5” กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 สรรพากรภาค 1 โดยการวิจัยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงประสิทธิผลของโครงการฝึกอบรมตามความคิดเห็นของผู้ผ่านการฝึกอบรม และจากคะแนนสอบที่ผู้ผ่านการฝึกอบรมได้รับ และเปรียบเทียบประสิทธิผลที่ผู้ผ่านการฝึกอบรมได้รับ โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนตัวของผู้ผ่านการฝึกอบรม

จาริณี แสนยาพันธุ์ (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ การศึกษารั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติและวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความชัดเจนของนโยบาย ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กลไกและกระบวนการ การติดต่อสื่อสารข้อมูล การสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงาน และความเพียงพอของทรัพยากร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คือ ปริมาณงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่มีปริมาณลดลง และจำนวนรายที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. การให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ การบริการทางด้านเทคโนโลยี และคุณภาพของระบบในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

นพพร ลีนทอง (2538) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพในการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้าต่างประเทศ สำนักงานเลขานุการกรม กรมการค้าต่างประเทศเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ฝ่ายบริการการค้าต่างประเทศ สำนักงานเลขานุการกรมการค้าต่างประเทศ เพื่อนำเสนอแนะปรับปรุงคุณภาพในการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นซึ่งผลการศึกษามีดังนี้

1. ผู้รับบริการส่วนมากมีความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายบริการการค้าต่างประเทศ สำนักงานเลขานุการกรม กรมการค้าต่างประเทศ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

2. การศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของคุณสมบัติของผู้รับบริการกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า

- เพศของผู้รับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้
- อายุของผู้รับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้
- การศึกษาของผู้รับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้
- อายุการทำงานของผู้รับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้
- รายได้ของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการให้บริการ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ผลการศึกษารวมโดยภาพรวมจะพบว่า ผู้รับบริการส่วนมากจะมีความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายบริการการค้าต่างประเทศ สำนักงานเลขานุการกรม กรมการค้าต่างประเทศ ในเกณฑ์ที่ดี

พงศ์เกียรติ สิทธิเวช (2542) ศึกษาทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 6 มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการโดยการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการจากสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 6 จำนวน 200 คน

ผลการศึกษา พบว่า ผู้เสียภาษีมีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 6 อยู่ในเกณฑ์ดีและพบว่า เพศมีผลต่อทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 6 โดยเพศชายมีทัศนคติในทางบวกที่สูงกว่าเพศหญิง สำหรับ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และสถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีสำหรับบริการที่ผู้เสียภาษีต้องการจากสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 6 ห้าอันดับแรก คือ การให้บริการที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม การให้บริการแนะนำและปรึกษา การประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่การปรับปรุงแบบฟอร์มให้ง่ายและสถานที่ให้สะดวก

ศรีสุภรณ์ บุญพัฒนาภรณ์ (2550) ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร : ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร รวมทั้งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ผลการศึกษาพบว่า

1. การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรของเจ้าหน้าที่โดยทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง
2. บุคคลมีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการที่แตกต่างกัน
3. ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ นโยบายการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากรเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร
4. ในด้านผู้เสียภาษี โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 นโยบายการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากร การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ และสภาพแวดล้อมในองค์กรการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

สมใจ หาญเรืองเกียรติ (2538) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการให้บริการของกรมสรรพากร: ศึกษา กรณีการพัฒนากระบวนการให้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสาเหตุของปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการ และศึกษาแนวทางในการปรับปรุงระบบการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วขึ้นแก่ผู้เสียภาษีเสริมสร้างความสนใจในการเสียภาษี โดยผู้ศึกษาข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้มีเงินได้พึงประเมิน และมีสถานะเป็นบุคคลธรรมดาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร

เพื่อหาสาเหตุของปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงวิธีการยื่นแบบแสดงรายการด้วยตนเอง และนำข้อมูลไปวิเคราะห์

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการทำให้ผู้เสียภาษีไม่ ยากยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีความสัมพันธ์กับปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้าง ภาษีที่ยุงยากทำให้การคำนวณภาษียุ่งยาก แบบแสดงรายการเอกสารคำแนะนำไม่ชัดเจน ต้องการ ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งส่วนใหญ่เห็นว่ามีไม่เพียงพอ ระบบวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ ยุงยาก สำหรับการพัฒนาวิธีการยื่นแบบแสดงรายการผู้เสียภาษีส่วนใหญ่นิยมยื่นแบบแสดงรายการ โดยตรงที่สำนักงานสรรพากร เนื่องจากไม่แน่และไม่เข้าใจการกรอกแบบแสดงรายการว่าถูกต้อง หรือไม่ และไม่ทราบว่าวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ โดยผ่านระบบธนาคารพาณิชย์และให้มีการ ยื่นแบบแสดงรายการ โดยส่งตามตู้ไปรษณีย์ทั่วไป

สมชาย ธนารักษ์พงศกร และคณะ (2545: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนา ระบบ การยื่นแบบชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต (e-Revenue) กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ระยอง พบว่าผู้ใช้บริการยื่นแบบชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตยังมีน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนผู้เสียภาษี ทั้งหมด ซึ่งมีสาเหตุมาจากไม่เข้าใจในบริการ ไม่แน่ใจในความปลอดภัยของระบบ ไม่ทราบว่า กรมสรรพากรเปิดให้บริการนี้ ไม่มีคอมพิวเตอร์ ไม่มีระบบอินเทอร์เน็ตและอื่น ๆ ตามลำดับ สำหรับผู้ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตและเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องพบว่า ระบบ การให้บริการยื่นแบบชำระภาษีอินเทอร์เน็ตว่าเป็นผลดีอยู่ที่ ทั้งในด้านการประชาสัมพันธ์ การ อำนวยความสะดวก การตอบสนองความปลอดภัยของระบบ ความง่ายในการเข้าถึงระบบ และ ความพร้อมของทรัพยากร โดยมีข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้องในอันที่จะพัฒนาระบบการยื่นแบบ แสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ให้มีประสิทธิภาพและมีจำนวนผู้ใช้บริการมากขึ้น เป็นต้นว่า การประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เพื่อเชิญชวนผู้เสียภาษีให้มาใช้บริการ เพิ่มขึ้น โดยชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีจะได้รับ และสร้างความเชื่อมั่นในระบบ ความ ปลอดภัยของระบบ นอกจากนี้ กรมสรรพากรจะต้องมีการพัฒนาให้ระบบมีความซับซ้อนน้อยลง เพิ่มความรวดเร็วในการตอบสนอง มีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำ เมื่อประสบปัญหาใน การใช้บริการอย่างเพียงพอ ใช้มาตรการสร้างแรงจูงใจให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการและชำระ ภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลสำเร็จต่อการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระ ภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต อันจะนำไปสู่การบรรลุปณิธานที่มุ่งมั่นให้กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานภาครัฐ ที่จะเข้าสู่ e-Government ในที่สุด

สุรียพร ไม้แก้ว (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการได้รับบริการของ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ทำการวิจัยเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จดทะเบียน ภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการบริการใน 3 ด้าน คือ ด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

ด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม และความเหมาะสมของสถานที่ กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 8 ว่ามีความพึงพอใจหรือไม่พอใจระดับใด ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ใน 3 ด้าน คือ ด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม และความเหมาะสมของสถานที่ โดยทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง

2. บริการด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ผู้ประกอบการมีระดับความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่องของการจัดเจ้าหน้าที่ออกไปแนะนำตรวจสภาพกิจการ ความรวดเร็วในการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ ความเหมาะสมของการจัดบอร์ดเผยแพร่ข้อมูล ตามลำดับ

3. บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้ประกอบการมีระดับความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่องของความเพียงพอของแบบแสดงรายการต่าง ๆ ที่ใช้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และพบว่าบริการของเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร บริการจดทะเบียนภาษี บริการชำระภาษี ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่องความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ ส่วนการเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษี บริการขอคัดแบบแสดงรายการภาษี บริการขอคืนภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่องขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติยุ่งยากซับซ้อน

4. ความเหมาะสมของสถานที่ ผู้ประกอบการมีระดับความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่องของสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

อรวรรณ สังขวารี (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาการบริการของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 2 พบว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 2 ให้บริการทั้งภายนอกและภายในสำนักงาน ได้แก่ การออกไปตรวจสอบเอกสารเกี่ยวกับการเสียภาษี ณ สถานที่ประกอบการของผู้เสียภาษีและรับการรับจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะ ที่ผู้เสียภาษีไปยื่นด้วยตนเองที่สำนักงานฯ กลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีโดยส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าการให้บริการด้านภาษีอากรด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับน่าพึงพอใจปานกลาง และผู้เสียภาษีที่มีสภาพภูมิหลังแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สามารถประมวลผลและปรับออกมาเป็นตัวแปรสำหรับการวิจัยในเรื่องการประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร คือ

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา ประกอบด้วย

- การกระจายอำนาจ
- ช่วงการบังคับบัญชา
- ขนาดของหน่วยงาน

- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.2 การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ ประกอบด้วย

- การปฏิบัติการ
- วัสดุอุปกรณ์
- การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่

1.3 สภาพแวดล้อมในองค์กร

- สถานที่การให้บริการ
- สิ่งอำนวยความสะดวก
- บรรยากาศภายในองค์กร

1.4 นโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย

- การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน
- การริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ

1.5 พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร

- การแสดงออกต่อการให้บริการ
- ลักษณะของบุคคล
- การสร้างสัมพันธภาพ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากร ใช้เกณฑ์การประเมินประสิทธิผล ดังนี้

2.1 ความสามารถในการผลิต

2.2 ความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร

2.3 การได้มาซึ่งทรัพยากร

2.4 การรักษาไว้ซึ่งพนักงาน

2.5 การเจริญเติบโต

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร : ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา จำนวน 18 คน และประชาชนที่มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรกับเคาน์เตอร์ให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา จำนวน 5,653 คน (จากสถิติข้อมูลผู้ที่เข้ามาใช้บริการจากเครื่องกดบัตรคิว เดือนสิงหาคม 2552)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยจะเลือกกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานประจำของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา แบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 18 คน และผู้เสียภาษีที่ใช้บริการชำระภาษีอากรผ่านทางเคาน์เตอร์บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา โดยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตาราง ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งถามเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลขององค์การ ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ประกอบด้วย ข้อคำถามรวม 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา 2) ด้านการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ 3) ด้านสภาพแวดล้อมในองค์การ 4) ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร 5) ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร 6) ด้านประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) เพื่อสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา 2) ด้านการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ 3) ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร 4) ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร 5) ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร 6) ด้านประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

ผู้วิจัยจะสร้างแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตรวจสอบให้เจ้าหน้าที่คะแนนเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 5
ค่อนข้างเห็นด้วย	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 4
ปานกลาง	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 3
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 1

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่ให้แสดงข้อเสนอแนะแสดงความคิดเห็น

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาถึงการประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติม
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง และความเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ข้อเสนอแนะต่าง ๆ แล้วผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง
6. นำแบบสอบถามทั้งสองฉบับไปหาความเชื่อมั่น

วิธีการหาคุณภาพแบบสอบถาม

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม

โดยการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบข้อความ หรือคำถามในเครื่องมือวิจัยอีกครั้งหนึ่งเพื่อให้เครื่องมือที่สร้างสอดคล้องกับเนื้อหาสาระ และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

2. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ผลที่ได้จากการทดสอบ Alpha มีค่า ดังนี้

2.1 เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานประจำ มีค่าเท่ากับ .7969

2.2 ผู้เสียภาษีที่ใช้บริการชำระภาษีอากรผ่านทางเคาน์เตอร์ มีค่าเท่ากับ .9144

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย ไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ ในการแจกแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา และประชาชนในพื้นที่เป้าหมาย

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ

การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม

1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูลและเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ

1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐาน โดยใช้

2.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่

2.1.1 ร้อยละ (Percentage)

2.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับ โดยมีการวัดระดับจากค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับ
4.51 - 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.51 - 4.50	ค่อนข้างเห็นด้วย
2.51 - 3.50	ปานกลาง
1.51 - 2.50	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
1.00 - 1.50	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.2 สถิติทดสอบ ได้แก่

2.2.1 สมมติฐานที่ 1 ทดสอบโดยใช้สถิติพรรณนา

2.2.2 สมมติฐานที่ 2 ทดสอบโดยใช้ t-test และ การวิเคราะห์ความแปรปรวน

(Analysis of Variance – ANOVA)

2.2.3 สมมติฐานที่ 3 ทดสอบโดยใช้ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple

Regression Analysis)

การวิเคราะห์ทางสถิติครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อดังนี้

N	แทน จำนวนประชากร
\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F- distribution
SS	แทน ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Square)
P	แทน ค่าความน่าจะเป็น (Probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
B	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
R	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
R^2	แทน ค่ากำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
a	แทน ค่าคงที่ของการพยากรณ์
SE_b	แทน ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์
SE_{est}	แทน ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
X_1	แทน โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่บางนา
X_2	แทน การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้
X_3	แทน สภาพแวดล้อมในองค์กร
X_4	แทน นโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร
X_5	แทน พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร
Y_1	แทน ประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน)
Y_2	แทน ประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร (ผู้เสียภาษี)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 กลุ่ม ตัวอย่างตามลำดับดังนี้

กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา ซึ่งได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และอัตราเงินเดือน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ได้แก่ โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่บางนา การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ สภาพแวดล้อมในองค์การ นโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ได้แก่ ความสามารถในการผลิต ความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร การได้มาซึ่งทรัพยากร การรักษาไว้ซึ่งพนักงานและการเจริญเติบโต (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน)

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานในส่วนของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานที่ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และอัตราเงินเดือน

ตาราง 6 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ ประสบการณ์ทำงาน ในตำแหน่งปัจจุบัน และอัตราเงินเดือน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	3	16.7
หญิง	15	83.3
รวม	18	100.0
2. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปีลงไป	7	38.9
ตั้งแต่ 31-35 ปี	5	27.8
ตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป	6	33.3
รวม	18	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ปวช	4	22.2
ปวส	4	22.2
ปริญญาตรีและสูงกว่า	10	55.6
รวม	18	100.0
4. ตำแหน่ง		
ระดับปฏิบัติการ	11	61.1
ระดับผู้บริหาร	7	38.9
รวม	18	100.0
5. อายุราชการ		
ตั้งแต่ 4 ปีลงไป	6	33.3
ตั้งแต่ 5 – 10 ปี	7	38.9
ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป	5	27.8
รวม	18	100.0
6. ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน		
ตั้งแต่ 3 ปีลงไป	7	38.9
ตั้งแต่ 4 – 8 ปี	6	33.3
ตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป	5	27.8
รวม	18	100.0

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. อัตราเงินเดือน		
ตั้งแต่ 8,000 บาทลงไป	6	33.3
ตั้งแต่ 8,001-15,000 บาท	6	33.3
ตั้งแต่ 15,001บาทขึ้นไป	6	33.4
รวม	18	100.0

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 18 คน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เพศ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 และเพศชาย มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7

อายุ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีอายุน้อยกว่า 30 ปีลงไป คิดเป็นร้อยละ 38.9

ระดับการศึกษา เจ้าหน้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากจะอยู่ในระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 และระดับผู้บริหาร มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9

อายุราชการ เจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุราชการตั้งแต่ 5-10 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9

ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากจะมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 3 ปีลงไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9

อัตราเงินเดือน เจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามมีอัตราเงินเดือน 8,000 บาทลงไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 อัตราเงินเดือนตั้งแต่ 8,001-15,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 อัตราเงินเดือนตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ได้แก่ โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ สภาพแวดล้อมในองค์กร การนโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน)

ตาราง 7 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านโครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา

โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ	3.611	.778	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. มีหัวหน้าตามสายบังคับบัญชามากเกินไปทำให้การตัดสินใจล่าช้า	2.944	.998	ปานกลาง
3. ขนาดของพื้นที่สาขามีความเหมาะสมในการจัดเก็บภาษีอากร	3.833	.786	ค่อนข้างเห็นด้วย
4. ขั้นตอนของการยื่นแบบชำระภาษีอากรไม่ยุ่งยาก	4.056	.608	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	3.611	.509	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 7 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านโครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.611 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ขั้นตอนของการยื่นแบบชำระภาษีอากรไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.056 รองลงมาคือขนาดของพื้นที่สาขามีความเหมาะสมในการจัดเก็บภาษีอากร และมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.833 และ 3.611 ตามลำดับส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีหัวหน้าตามสายบังคับบัญชามากเกินไปทำให้การตัดสินใจล่าช้า โดยมีค่าเฉลี่ย 2.944

ตาราง 8 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้

การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การให้บริการรับชำระภาษีอากร โดยการกดบัตรคิว	4.611	.608	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. การชำระภาษีด้วยบัตรเครดิต	3.667	1.029	ค่อนข้างเห็นด้วย
3. การนำระบบ TCL มาใช้ในการออกใบเสร็จรับเงิน ทำให้การออกใบเสร็จรวดเร็วขึ้น	4.333	.7669	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	4.204	.617	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 8 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.204 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการรับชำระภาษีอากร โดยการกดบัตรคิวมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.611 รองลงมาคือ การนำระบบ TCL มาใช้ในการออกใบเสร็จรับเงินทำให้การ

ออกใบเสร็จรวดเร็วขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.333 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การชำระภาษีด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ตาราง 9 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร

สภาพแวดล้อมในองค์กร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความสะดวกสบายของสถานที่รองรับบริการ	4.167	.786	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ สาธารณะน้ำดื่ม	4.111	.758	ค่อนข้างเห็นด้วย
3. สถานที่จอดรถมีอย่างเพียงพอ	3.833	.857	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	4.037	.694	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 9 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กรตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.037 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสะดวกสบายของสถานที่รองรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.167 รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.111 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สถานที่จอดรถมีอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.833

ตาราง 10 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร

นโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หน่วยงานที่ปฏิบัติงานมีเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีอากรที่ชัดเจน	4.167	.857	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแจ้งปัญหาการ ชำระภาษีอากร	3.889	.832	ค่อนข้างเห็นด้วย
3. ควรมีการบริการรับชำระภาษีอากรตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด ณ จุด เดียว	4.111	.832	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	4.056	.734	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 10 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.056

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานที่ปฏิบัติงานมีเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีอากรที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.167 รองลงมาคือ ควรมีการบริการรับชำระภาษีอากรตั้งแต่ เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด ณ จุดเดียว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.111 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแจ้งปัญหาการชำระภาษีอากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.889

ตาราง 11 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร

พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการให้บริการรับชำระภาษีอากรตามลำดับก่อน - หลัง	4.333	.686	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. มีการให้บริการรับชำระภาษีอากรโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ตอบแทนอื่นใด	4.278	.669	ค่อนข้างเห็นด้วย
3. มีการให้คำแนะนำรับชำระภาษีอากรด้วยความยิ้มแย้ม เป็นกันเอง	4.333	.594	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	4.315	.554	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 11 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.315 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการให้บริการรับชำระภาษีอากรตามลำดับก่อน – หลัง และมีการให้คำแนะนำรับชำระภาษีอากร ด้วยความยิ้มแย้ม เป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.333 รองลงมาคือ มีการให้บริการรับชำระภาษีอากรโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ตอบแทนอื่นใด มีค่าเฉลี่ย 4.278

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ได้แก่ ความสามารถในการผลิต ความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร การได้มาซึ่งทรัพยากร การรักษาไว้ซึ่งพนักงานและการเจริญเติบโต (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน)

ตาราง 12 แสดงข้อมูลประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต

ความสามารถในการผลิต	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาการยื่นแบบและชำระภาษีอากรอย่างสม่ำเสมอ	4.000	.686	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. ควรมีการเปิดประมูลเพื่อให้บริษัทเอกชนเข้ามาดำเนินการจัดเก็บภาษีอากร	3.056	1.211	ปานกลาง
รวม	3.528	.757	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 12 พบว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.528 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาการยื่นแบบและชำระภาษีอากรอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.000 รองลงมา คือ ควรมีการเปิดประมูลเพื่อให้บริษัทเอกชนเข้ามาดำเนินการจัดเก็บภาษีอากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.056

ตาราง 13 แสดงข้อมูลประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร

ความสามารถในการสร้างผลประโยชน์และกำไร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์รายได้จากการเก็บภาษี เพื่อนำมาวางแผนการรับชำระภาษีอากร	3.889	.676	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. หน่วยงานมีวิธีดำเนินการรับชำระภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพทำให้มีจำนวนผู้เสียภาษีเพิ่มมากขึ้น	3.833	.515	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	3.861	.537	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 13 พบว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์และกำไร ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.861 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์รายได้จากการเก็บภาษี เพื่อนำมาวางแผนการรับชำระภาษีอากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.889 รองลงมาคือ หน่วยงานมีวิธีดำเนินการรับชำระภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพทำให้มีจำนวนผู้เสียภาษีเพิ่มมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.833

ตาราง 14 แสดงข้อมูลประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร

การได้มาซึ่งทรัพยากร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หน่วยงานสามารถจัดบุคคลลงสู่ตำแหน่งได้ตรงตามความรู้ความสามารถ	3.722	.461	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. หน่วยงานได้รับจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอ	3.222	.943	ปานกลาง
3. หน่วยงานสามารถจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการ	3.167	.985	ปานกลาง
รวม	3.370	.685	ปานกลาง

จากตาราง 14 พบว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพย์สิน ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.370 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานสามารถจัดบุคคลลงสู่ตำแหน่งได้ตรงตามความรู้ ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.722 รองลงมาคือ หน่วยงานได้รับจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.222 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานสามารถจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.167

ตาราง 15 แสดงข้อมูลประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน

การรักษาไว้ซึ่งพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หน่วยงานให้โอกาสในการพัฒนาตนเอง เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ	3.722	.895	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. หน่วยงานให้ความสำคัญในการปฏิบัติงาน	4.111	.758	ค่อนข้างเห็นด้วย
3. หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ที่มีความยินดี และเต็มใจปฏิบัติงาน	4.222	.732	ค่อนข้างเห็นด้วย
4. แรงจูงใจที่ให้กับเจ้าหน้าที่มีน้อย	3.778	.808	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	3.958	.602	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 15 พบว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.958 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ที่มีความยินดี และเต็มใจปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.222 รองลงมาคือ หน่วยงานให้ความสำคัญในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจที่ให้กับเจ้าหน้าที่มีน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.111 และ 3.778 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานให้โอกาสในการพัฒนาตนเอง เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.722

ตาราง 16 แสดงข้อมูลประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร
ด้านการเจริญเติบโต

การเจริญเติบโต	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีมีความคุ้มค่ากับเงินภาษีที่ได้รับ	3.389	.608	ปานกลาง
2. กรมสรรพากรมีสาขาที่ให้บริการจัดเก็บภาษีน้อยเกินไป	3.667	.970	ค่อนข้างเห็นด้วย
3. การยื่นแบบและชำระภาษีอากรในปัจจุบัน เช่น ผ่านทาง อินเทอร์เน็ต ก่อให้เกิดช่องทางการหลีกเลี่ยงเสียภาษี เนื่องจากผู้ เสียภาษีจะให้ข้อมูลไม่ตรงกับความเป็นจริง	3.667	.970	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	3.574	.624	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 16 พบว่า ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.574 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กรมสรรพากรมีสาขาที่ให้บริการจัดเก็บภาษีน้อยเกินไป และการยื่นแบบและชำระภาษีอากรในปัจจุบัน เช่น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ก่อให้เกิดช่องทางการหลีกเลี่ยงเสียภาษี เนื่องจากผู้เสียภาษีจะให้ข้อมูลไม่ตรงกับความเป็นจริง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.667 รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีมีความคุ้มค่ากับเงินภาษีที่ได้รับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.389

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานในส่วนของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และอัตราเงินเดือน

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการ
บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต จำแนก
ตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig
ความสามารถในการผลิต	ชาย	4.000	.500	1.199	16	.248
	หญิง	3.433	.776			

จากตาราง 17 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความสามารถในการผลิต	ระหว่างกลุ่ม	2	.513	.257	.418	.666
	ภายในกลุ่ม	15	9.223	.615		
	รวม	17	9.736			

จากตาราง 18 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความสามารถในการผลิต	ระหว่างกลุ่ม	2	.049	.024	.038	.963
	ภายในกลุ่ม	15	9.688	.646		
	รวม	17	9.737			

จากตาราง 19 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการบริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต จำแนกตามตำแหน่ง

ตัวแปรที่ศึกษา	ตำแหน่ง	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig
ความสามารถในการผลิต	ระดับปฏิบัติการ	3.591	.800	.433	16	.671
	ระดับผู้บริหาร	3.429	.731			

จากตาราง 20 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการบริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต จำแนกตามอายุราชการ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความสามารถในการผลิต	ระหว่างกลุ่ม	2	.028	.014	.021	.979
	ภายในกลุ่ม	15	9.708	.647		
	รวม	17	9.736			

จากตาราง 21 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีอายุราชการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการบริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความสามารถในการผลิต	ระหว่างกลุ่ม	2	2.736	1.368	2.932	.084
	ภายในกลุ่ม	15	7.000	.467		
	รวม	17	9.736			

จากตาราง 22 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความสามารถในการผลิต	ระหว่างกลุ่ม	2	.028	.014	.021	.979
	ภายในกลุ่ม	15	9.708	.647		
	รวม	17	9.736			

จากตาราง 23 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig
ความสามารถในการสร้าง	ชาย	4.000	.000	.479	16	.638
ผลประโยชน์/กำไร	หญิง	3.833	.587			

จากตาราง 24 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการบริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร	ระหว่างกลุ่ม	2	.141	.070	.222	.804
	ภายในกลุ่ม	15	4.762	.317		
	รวม	17	4.903			

จากตาราง 25 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการบริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร	ระหว่างกลุ่ม	2	.815	.408	1.496	.256
	ภายในกลุ่ม	15	4.088	.273		
	รวม	17	4.903			

จากตาราง 26 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการบริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามตำแหน่ง

ตัวแปรที่ศึกษา	ตำแหน่ง	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig
ความสามารถในการผลิต	ระดับปฏิบัติการ	4.000	.500	1.416	16	.176
	ระดับผู้บริหาร	3.643	.556			

จากตาราง 27 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการบริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามอายุราชการ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร	ระหว่างกลุ่ม	2	.466	.233	.787	.473
	ภายในกลุ่ม	15	4.437	.296		
	รวม	17	4.903			

จากตาราง 28 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีอายุราชการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการบริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร	ระหว่างกลุ่ม	2	.941	.470	1.781	.202
	ภายในกลุ่ม	15	3.962	.264		
	รวม	17	4.903			

จากตาราง 29 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการบริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร	ระหว่างกลุ่ม	2	.194	.097	.310	.738
	ภายในกลุ่ม	15	4.708	.314		
	รวม	17	4.903			

จากตาราง 30 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการบริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig
การได้มาซึ่งทรัพยากร	ชาย	3.556	.769	.502	16	.623
	หญิง	3.333	.690			

จากตาราง 31 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการบริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การได้มาซึ่งทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	2	.013	.007	.013	.987
	ภายในกลุ่ม	15	7.962	.531		
	รวม	17	4.975			

จากตาราง 32 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การได้มาซึ่งทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	2	4.014	2.007	7.601**	.005
	ภายในกลุ่ม	15	3.961	.264		
	รวม	17	7.975			

จากตาราง 33 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 34

ตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ปวช	ปวส	ปริญญาตรีและสูงกว่า
\bar{X}	2.667	4.083	3.367
ปวช	-	1.417*	.700*
ปวส	4.083	-	.717*
ปริญญาตรีและสูงกว่า	3.367		-

จากตาราง 34 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปวส.มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปวช.อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปวส.มีความคิดเห็นสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปวช.

เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่ามีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่ามีความคิดเห็นสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปวช.

เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปวส.มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปวส.มีความคิดเห็นสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า

ตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร จำแนกตามตำแหน่ง

ตัวแปรที่ศึกษา	ตำแหน่ง	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig
การได้มาซึ่งทรัพยากร	ระดับปฏิบัติการ	3.424	.597	.408	16	.689
	ระดับผู้บริหาร	3.286	.848			

จากตาราง 35 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร จำแนกตามอายุราชการ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การได้มาซึ่งทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	2	.581	.291	.589	.567
	ภายในกลุ่ม	15	7.394	.493		
	รวม	17	7.975			

จากตาราง 36 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีอายุราชการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 37 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการบริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพย์สินฯ จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การได้มาซึ่งทรัพย์สินฯ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.699	.849	2.030	.166
	ภายในกลุ่ม	15	6.277	.418		
	รวม	17	7.976			

จากตาราง 37 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 38 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการบริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพย์สินฯ จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การได้มาซึ่งทรัพย์สินฯ	ระหว่างกลุ่ม	2	.160	.080	.154	.859
	ภายในกลุ่ม	15	7.815	.521		
	รวม	17	7.975			

จากตาราง 38 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 39 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการบริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig
การรักษาไว้ซึ่งพนักงาน	ชาย	3.750	.901	.645	16	.528
	หญิง	4.000	.690			

จากตาราง 39 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 40 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการบริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การรักษาไว้ซึ่งพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.622	.311	.843	.450
	ภายในกลุ่ม	15	5.534	.369		
	รวม	17	6.156			

จากตาราง 40 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 41 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการบริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การรักษาไว้ซึ่งพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.156	1.078	4.043*	.039
	ภายในกลุ่ม	15	4.000	.267		
	รวม	17	6.156			

จากตาราง 41 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 42

ตาราง 42 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ปวช	ปวส	ปริญญาตรีและสูงกว่า
\bar{X}	3.563	4.563	3.875
ปวช	-	1.000*	.313*
ปวส		-	.688*
ปริญญาตรีและสูงกว่า			-

จากตาราง 42 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปวส.มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปวช.อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปวส.มีความคิดเห็นสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปวช.

เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่ามีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปวช.อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่ามีความคิดเห็นสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปวช.

เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปวส.มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปวส.มีความคิดเห็นสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า

ตาราง 43 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการบริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามตำแหน่ง

ตัวแปรที่ศึกษา	ตำแหน่ง	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig
การรักษาไว้ซึ่งพนักงาน	ระดับปฏิบัติการ	3.818	.643	1.260	16	.226
	ระดับผู้บริหาร	4.179	.494			

จากตาราง 43 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 44 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการบริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามอายุราชการ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การรักษาไว้ซึ่งพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.672	.836	2.797	.093
	ภายในกลุ่ม	15	4.484	.299		
	รวม	17	6.156			

จากตาราง 44 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีอายุราชการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 45 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการบริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การรักษาไว้ซึ่งพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.298	.149	.382	.689
	ภายในกลุ่ม	15	5.858	.391		
	รวม	17	6.156			

จากตาราง 45 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 46 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การรักษาไว้ซึ่งพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.021	.510	1.491	.257
	ภายในกลุ่ม	15	5.135	.342		
	รวม	17	6.156			

จากตาราง 46 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5

ตาราง 47 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig
การเจริญเติบโต	ชาย	3.667	.881	.274	16	.788
	หญิง	3.556	.599			

จากตาราง 47 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 48 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการบริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การเจริญเติบโต	ระหว่างกลุ่ม	2	1.320	.660	1.867	.189
	ภายในกลุ่ม	15	5.303	.354		
	รวม	17	6.623			

จากตาราง 48 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 49 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการบริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การเจริญเติบโต	ระหว่างกลุ่ม	2	1.385	.692	1.982	.172
	ภายในกลุ่ม	15	5.239	.349		
	รวม	17	6.623			

จากตาราง 49 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 50 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการบริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต จำแนกตามตำแหน่ง

ตัวแปรที่ศึกษา	ตำแหน่ง	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig
การเจริญเติบโต	ระดับปฏิบัติการ	3.454	.619	1.020	16	.323
	ระดับผู้บริหาร	3.762	.629			

จากตาราง 50 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 51 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต จำแนกตามอายุราชการ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การเจริญเติบโต	ระหว่างกลุ่ม	2	1.720	.860	2.630	.105
	ภายในกลุ่ม	15	4.904	.327		
	รวม	17	6.623			

จากตาราง 51 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีอายุราชการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 52 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การเจริญเติบโต	ระหว่างกลุ่ม	2	2.691	1.346	5.133*	.020
	ภายในกลุ่ม	15	3.932	.262		
	รวม	17	6.623			

จากตาราง 52 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบ รายคู่ โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 53

ตาราง 53 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

ประสบการณ์การทำงาน		ตั้งแต่ 3 ปีลงไป	ตั้งแต่ 4 – 8 ปี	ตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.381	4.111	3.200
ตั้งแต่ 3 ปีลงไป	3.381	-	.730*	.181
ตั้งแต่ 4 – 8 ปี	4.111		-	.911*
ตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป	3.200			-

จากตาราง 53 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 4 – 8 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 3 ปีลงไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 4 – 8 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 54 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การเจริญเติบโต	ระหว่างกลุ่ม	2	1.123	.562	1.532	.248
	ภายในกลุ่ม	15	5.500	.367		
	รวม	17	6.623			

จากตาราง 54 พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานที่ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

ตาราง 55 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปร ที่ใช้พยากรณ์ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

Model	ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร				
	b	SE(b)	Beta	t	Sig
- ค่าคงที่	3.449	.671		5.139**	.000
- นโยบายการบริหารและ การปฏิบัติในการจัดเก็บ ภาษีอากร	.473	.137	.796	3.460**	.004
- พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จัดเก็บภาษีอากร	-.393	.181	-.498	-2.165*	.047
	R=.668	R ² =.446	Adjust R ² =.372	SE _{est} =.346	F=6.035* Sig.= .012

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 55 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรที่ใช้พยากรณ์ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร พบว่า นโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร สามารถใช้พยากรณ์ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ได้ คิดเป็นร้อยละ 44.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่ายังมีปัจจัยในด้านอื่นอีกร้อยละ 55.4 ที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร และมีความคลาดเคลื่อน ในการประมาณค่าเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร เท่ากับ .346 และสามารถนำมาเขียนสมการถดถอยเชิงพหุคูณได้ดังนี้

$$Y_1 = 3.449 + .473 X_4 - .393 X_5$$

กลุ่มที่ 2 ผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา ซึ่งได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เสียภาษี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ได้แก่ โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่บางนา การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ สภาพแวดล้อมในองค์การนโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร (ผู้เสียภาษี)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ได้แก่ ความสามารถในการผลิต ความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร การได้มาซึ่งทรัพยากร การรักษาไว้ซึ่งพนักงานและการเจริญเติบโต (ผู้เสียภาษี)

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานในส่วนของผู้เสียภาษี

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานที่ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านผู้เสียภาษี

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เสียภาษี ซึ่งจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตาราง 56 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้เสียภาษี จำแนกตาม เพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	172	46.5
หญิง	198	53.5
รวม	370	100.0
2. อายุ		
ตั้งแต่ 28 ปีลงไป	92	24.9
ตั้งแต่ 29-35 ปี	108	29.2
ตั้งแต่ 36 -41ปี	80	21.6
ตั้งแต่ 42ปีขึ้นไป	90	24.3
รวม	370	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาและมัธยมศึกษา	28	7.6
ปวช.	23	6.2
ปวส.	90	24.3
ปริญญาตรี	198	53.5
สูงกว่าปริญญาตรี	31	8.4
รวม	370	100.0
4. อาชีพ		
รับราชการ	116	31.4
รัฐวิสาหกิจ	32	8.6
พนักงานบริษัท	129	34.9
รับจ้างอิสระ	30	8.1
ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว	24	6.5
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	39	10.5
รวม	370	100.0

ตาราง 56 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไป	95	25.7
ตั้งแต่ 10,501-16,999 บาท	91	24.6
ตั้งแต่ 17,000-23,999 บาท	94	25.4
ตั้งแต่ 24,000 บาทขึ้นไป	90	24.3
รวม	370	100.0

จากตาราง 56 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เสียภาษีที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 370 คน สามารถอธิบายได้ ดังนี้

เพศ ผู้เสียภาษีที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิงมีจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 เป็นเพศชายจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5

อายุ ผู้เสียภาษีที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุตั้งแต่ 29-35 ปี มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมาอายุ 28 ปีลงไป มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 อายุตั้งแต่ 42 ปีขึ้นไป มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และอายุตั้งแต่ 36-41 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6

ระดับการศึกษา ผู้เสียภาษีที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมา ระดับปวส. มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 ระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 และระดับปวช. มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2

อาชีพ ผู้เสียภาษีที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นพนักงานบริษัท มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมาอาชีพรับราชการ มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 อาชีพรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 และอาชีพรับจ้างอิสระ มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้เสียภาษีที่ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไป มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 รองลงมา มีรายได้ตั้งแต่ 17,000-23,999 บาท มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 รายได้ตั้งแต่ 10,501-16,999 บาท มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 และรายได้ตั้งแต่ 24,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ได้แก่ โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่บางนา การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ สภาพแวดล้อมในองค์กร นโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร (ผู้เสียภาษี)

ตาราง 57 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านโครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่บางนา

โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
1. ขนาดของพื้นที่สาขามีความเหมาะสมในการจัดเก็บภาษีอากร	3.914	.669	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. ขั้นตอนของการยื่นแบบชำระภาษีอากรไม่ยุ่งยาก	3.773	.834	ค่อนข้างเห็นด้วย
3. ป้ายบอกตำแหน่งของจุดยื่นแบบชำระภาษีอากรชัดเจน	3.724	.799	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	3.803	.645	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 57 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านโครงสร้างของสำนักสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา ตามความคิดเห็นของผู้เสียภาษีโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.803 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ขนาดของพื้นที่สาขามีความเหมาะสมในการจัดเก็บภาษีอากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.914 รองลงมาคือ ขั้นตอนของการยื่นแบบชำระภาษีอากรไม่ยุ่งยาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.773 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ป้ายบอกตำแหน่งของจุดยื่นแบบชำระภาษีอากรชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.724

ตาราง 58 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้

การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
1. การชำระภาษีอากรด้วยบัตรเครดิต	3.692	.938	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. การให้บริการรับชำระภาษีโดยการกดบัตรคิว	4.008	.897	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	3.850	.811	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 58 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการ และรับชำระภาษีอากร ด้านการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ตามความคิดเห็นของผู้เสียภาษีโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.850 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการรับชำระภาษีโดยการกดบัตรคิว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.008 รองลงมาคือ การชำระภาษีอากรด้วยบัตรเครดิต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.692

ตาราง 59 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านสภาพแวดล้อมในองค์การ

สภาพแวดล้อมในองค์การ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
1. ความสะดวกสบายของสถานที่รอรับบริการ	3.727	.909	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม	3.584	.945	ค่อนข้างเห็นด้วย
3. สถานที่จอดรถมีอย่างเพียงพอ	3.259	1.088	ปานกลาง
รวม	3.523	.839	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 59 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการ และรับชำระภาษีอากร ด้านสภาพแวดล้อมในองค์การตามความคิดเห็นของผู้เสียภาษี โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.523 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสะดวกสบายของสถานที่รอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.727 รองลงมา คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.584 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สถานที่จอดรถมีอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.259

ตาราง 60 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร

นโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแจ้งปัญหาการชำระภาษีอากร	3.746	.969	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. ควรมีการบริการรับชำระภาษีอากรตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด จุดเดียว	4.073	.936	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	3.909	.789	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 60 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการ และรับชำระภาษีอากร ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร ตามความคิดเห็นของผู้เสียภาษีโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.909 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรมีการบริการรับชำระภาษีอากรตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงจุดเดียว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.073 รองลงมาคือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแจ้งปัญหาการชำระภาษีอากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.746

ตาราง 61 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี

พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
1. มีการให้บริการรับชำระภาษีอากรตามลำดับก่อน – หลัง	4.114	.805	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. มีการให้บริการรับชำระภาษีอากร โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ตอบแทนอื่นใด	4.041	.817	ค่อนข้างเห็นด้วย
3. มีการให้คำแนะนำรับชำระภาษีอากรด้วยความ ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง	4.027	.832	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	4.060	.681	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 61 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการ และรับชำระภาษีอากร ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ตามความคิดเห็นของผู้เสียภาษีโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.060 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการให้บริการรับชำระภาษีอากรตามลำดับก่อน – หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.114 รองลงมา คือ มีการให้บริการรับชำระภาษีอากร โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ตอบแทนอื่นใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.041 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้คำแนะนำรับชำระภาษีอากรด้วยความยิ้มแย้ม เป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.027

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ได้แก่ ความสามารถในการผลิต ความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร การได้มาซึ่งทรัพยากร การรักษาไว้ซึ่งพนักงานและการเจริญเติบโต (ผู้เสียภาษี)

ตาราง 62 แสดงข้อมูลประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต

ความสามารถในการผลิต	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
1. มีการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาการยื่นแบบและชำระภาษีอากรอย่างสม่ำเสมอ	3.670	.886	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. ควรมีการจ้างบริษัทเอกชนเข้ามาช่วย ในการจัดเก็บภาษีอากร	3.311	1.071	ปานกลาง
รวม	3.491	.792	ปานกลาง

จากตาราง 62 พบว่าประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษี ด้านความสามารถในการผลิตตามความคิดเห็นของผู้เสียภาษีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.491 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาการยื่นแบบและชำระภาษีอากรอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.670 รองลงมาคือ ควรมีการจ้างบริษัทเอกชนเข้ามาช่วย ในการจัดเก็บภาษีอากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.311

ตาราง 63 แสดงข้อมูลประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์และกำไร

ความสามารถในการสร้างผลประโยชน์และกำไร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
1. เงินภาษีที่จัดเก็บได้นำไปใช้ในโครงการที่ไม่กระจายทั่วถึงประชาชนทั่วประเทศ	3.695	.932	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. มีการฉ้อราษฎร์บังหลวงจากเงินภาษีอากร	3.114	1.272	ปานกลาง
รวม	3.404	.876	ปานกลาง

จากตาราง 63 พบว่าประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษี ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์และกำไร ตามความคิดเห็นของผู้เสียภาษี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.404 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเงินภาษีที่จัดเก็บได้นำไปใช้ในโครงการที่ไม่กระจายทั่วถึงประชาชนทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.695 รองลงมาคือ มีการฉ้อราษฎร์บังหลวงจากเงินภาษีอากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.114

ตาราง 64 แสดงข้อมูลประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร
ด้านการได้มาซึ่งทรัพย์สิน

การได้มาซึ่งทรัพย์สิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีอากร มีความรู้ ความสามารถเป็นอย่างดี	3.800	.781	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไม่มีความ ทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร (FAX)	3.746	.799	ค่อนข้างเห็นด้วย
3. แก้อัที่นั้รรับบริการมีไม่เพียงพอ	3.524	1.015	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	3.690	.556	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 64 พบว่าประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษี
ด้านการได้มาซึ่งทรัพย์สิน ตามความคิดเห็นของผู้เสียภาษี โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.690 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีอากร
มีความรู้ ความสามารถเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.800 รองลงมา คือ อุปกรณ์
ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไม่มีความทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร
(FAX) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.746 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ แก้อัที่นั้รรับบริการมีไม่
เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.524

ตาราง 65 แสดงข้อมูลประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร
ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน

การรักษาไว้ซึ่งพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีอากรเปลี่ยนบ่อย	3.419	.946	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีอากรปฏิบัติงานเลย เวลาราชการควรได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าหน่วยงานอื่น	3.629	.979	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	3.524	.764	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 65 พบว่าประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษี
ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน ตามความคิดเห็นของผู้เสียภาษีโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.524 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีอากร
ปฏิบัติงานเลยเวลาราชการควรได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าหน่วยงานอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.629 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีอากรเปลี่ยนบ่อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.419

ตาราง 66 แสดงข้อมูลประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร
ด้านการเจริญเติบโต

การเจริญเติบโต	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
1. การยื่นแบบและชำระภาษีอากรในปัจจุบัน เช่น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ก่อให้เกิดช่องทางการหลีกเลี่ยงเสียภาษี เนื่องจากผู้เสียภาษีจะให้ข้อมูลไม่ตรงกับความเป็นจริง	3.743	.881	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. รายได้จากการจัดเก็บภาษีมีเป็นจำนวนมาก ประชาชนน่าจะได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้น	3.970	.847	ค่อนข้างเห็นด้วย
3. ความเชื่อมั่นในการชำระภาษีผ่านทางพื้นที่สาขา (เคาน์เตอร์) จะมีมากกว่าทางอินเทอร์เน็ต	3.797	.948	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	3.837	.715	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 66 พบว่า ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีด้านการเจริญเติบโต ตามความคิดเห็นของผู้เสียภาษี โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.837 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายได้จากการจัดเก็บภาษีมีเป็นจำนวนมาก ประชาชนน่าจะได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.970 รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นในการชำระภาษีผ่านทางพื้นที่สาขา (เคาน์เตอร์) จะมีมากกว่า ทางอินเทอร์เน็ต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.797 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การยื่นแบบและชำระภาษีอากรในปัจจุบัน เช่น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ก่อให้เกิดช่องทางการหลีกเลี่ยงเสียภาษี เนื่องจากผู้เสียภาษีจะให้ข้อมูลไม่ตรงกับความเป็นจริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.743

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานในส่วนของผู้เสียภาษี

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตาราง 67 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig
ความสามารถในการผลิต	ชาย	3.590	.826	2.265*	368	.024
	หญิง	3.404	.752			

จากตาราง 67 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 68 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความสามารถในการผลิต	ระหว่างกลุ่ม	3	1.804	.601	.957	.413
	ภายในกลุ่ม	366	229.913	.628		
	รวม	369	231.717			

จากตาราง 68 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 69 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต จำแนกตามระดับ การศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความสามารถในการผลิต	ระหว่างกลุ่ม	4	9.928	2.482	4.085**	.003
	ภายในกลุ่ม	365	221.798	.608		
	รวม	369	231.717			

จากตาราง 69 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 70

ตาราง 70 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต จำแนกตามระดับ การศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถม/ มัธยม	ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
\bar{X}	3.821	3.630	3.611	3.432	3.113
ประถม/มัธยม	-	.191	.210	.389*	.709
ปวช.	3.630	-	.019	.199	.518*
ปวส.	3.611	3.611	-	.179	.498*
ปริญญาตรี	3.432	3.432	3.432	-	.319*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.113	3.113	3.113	3.113	-

จากตาราง 70 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษามัธยมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษา ปวช.อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษา ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 71 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต จำแนกตามอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความสามารถในการผลิต	ระหว่างกลุ่ม	5	6.102	1.220	1.969	.083
	ภายในกลุ่ม	364	225.615	.620		
	รวม	369	231.717			

จากตาราง 71 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 72 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความสามารถในการผลิต	ระหว่างกลุ่ม	3	8.191	2.730	4.471**	.004
	ภายในกลุ่ม	366	223.526	.611		
	รวม	369	231.717			

จากตาราง 72 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธี

ของ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 73

ตาราง 73 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการผลิต จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไป	ตั้งแต่ 10,501-16,999บาท	ตั้งแต่ 17,000-23,999บาท	ตั้งแต่ 24,000 บาทขึ้นไป
\bar{X}	3.695	3.555	3.309	3.400
ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไป	3.695	- .139	.386*	.295*
ตั้งแต่ 10,501-16,999บาท	3.555	-	.246*	.155
ตั้งแต่ 17,000-23,999บาท	3.309		-	.092
ตั้งแต่ 24,000 บาทขึ้นไป	3.400			-

จากตาราง 73 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 17,000-23,999 บาท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไปมีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 17,000-23,999 บาท

ผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 24,000 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไปมีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 24,000 บาทขึ้นไป

ผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 17,000-23,999 บาทมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,501-16,999 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,501-16,999 บาทมีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 17,000-23,999 บาท

ตาราง 74 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig
ความสามารถในการสร้าง	ชาย	3.361	.902	.892	368	.373
ผลประโยชน์/กำไร	หญิง	3.442	.752			

จากตาราง 74 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 75 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความสามารถในการสร้าง ผลประโยชน์/กำไร	ระหว่างกลุ่ม	3	8.031	2.677	3.565*	.014
	ภายในกลุ่ม	366	274.813	.751		
	รวม	369	282.844			

จากตาราง 75 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 76

ตาราง 76 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามอายุ

อายุ		ตั้งแต่ 28 ปีลงไป	ตั้งแต่ 29-35 ปี	ตั้งแต่ 36 -41ปี	ตั้งแต่ 42ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.402	3.296	3.275	3.650
ตั้งแต่ 28 ปีลงไป	3.402	-	.106	.127	.248
ตั้งแต่ 29-35 ปี	3.296		-	.021	.354*
ตั้งแต่ 36 -41ปี	3.275			-	.375*
ตั้งแต่ 42ปีขึ้นไป	3.650				-

จากตาราง 76 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีอายุตั้งแต่ 42 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีอายุตั้งแต่

29-35 ปี และ 36 -41 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้เสียภาษีที่มีอายุตั้งแต่ 29-35 ปี และ 36 -41 ปี มีความคิดเห็นต่ำกว่าผู้เสียภาษีที่มีอายุตั้งแต่ 42 ปี ขึ้นไป

ตาราง 77 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความสามารถในการสร้าง	ระหว่างกลุ่ม	4	32.147	8.037	11.701**	.000
ผลประโยชน์/กำไร	ภายในกลุ่ม	365	250.697	.687		
	รวม	369	282.844			

จากตาราง 77 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 80

ตาราง 78 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถม/ มัธยม	ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
\bar{X}	3.518	3.609	3.861	3.222	2.984
ประถม/มัธยม	3.518	-	.091	.296	.534*
ปวช.	3.609	3.609	-	.387*	.625*
ปวส.	3.861	3.861	3.861	-	.639*
ปริญญาตรี	3.222	3.222	3.222	3.222	-
สูงกว่าปริญญาตรี	2.984	2.984	2.984	2.984	2.984

จากตาราง 78 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มี

ระดับการศึกษาประถมศึกษาและมัธยมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาและมัธยมศึกษา มีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปวช. มีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปวช. มีความคิดเห็นสูงกว่า ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปวส. มีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปวส. มีความคิดเห็นสูงกว่า ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 79 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร จำแนกตามอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความสามารถในการสร้าง ผลประโยชน์/กำไร	ระหว่างกลุ่ม	5	8.178	1.636	2.168	.057
	ภายในกลุ่ม	364	274.666	.755		
	รวม	369	282.844			

จากตาราง 79 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 80 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ
ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความสามารถในการสร้าง ผลประโยชน์/กำไร	ระหว่างกลุ่ม	3	6.369	2.123	2.810*	.039
	ภายในกลุ่ม	366	276.475	.755		
	รวม	369	282.844			

จากตาราง 80 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ
ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธี
ของ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังแสดงใน
ตาราง 81

ตาราง 81 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่น
แบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/กำไร
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	ตั้งแต่ 10,500	ตั้งแต่ 10,501-	ตั้งแต่ 17,000-	ตั้งแต่ 24,000
		บาทลงไป	16,999บาท	23,999บาท	บาทขึ้นไป
		3.616	3.297	3.298	3.400
ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไป	3.616	-	.319*	.318*	.216
ตั้งแต่ 10,501-16,999บาท	3.297		-	.001	.103
ตั้งแต่ 17,000-23,999บาท	3.298			-	.102
ตั้งแต่ 24,000 บาทขึ้นไป	3.400				-

จากตาราง 81 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,501-16,999 บาท มีความคิดเห็นต่อ
ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มี
รายได้ตั้งแต่ 10,500 บาท ลงไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีรายได้
ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไปมีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,501-16,999 บาท

ผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 17,000-23,999 บาท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,500 บาท ลงไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,500 บาท ลงไป มีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 17,000-23,999 บาท

ตาราง 82 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig
การได้มาซึ่งทรัพยากร	ชาย	3.729	.499	1.262	368	.214
	หญิง	3.657	.599			

จากตาราง 82 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 83 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การได้มาซึ่งทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	3	1.100	.367	1.189	.314
	ภายในกลุ่ม	366	112.919	.309		
	รวม	369	114.019			

จากตาราง 83 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 84 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพย์สิน จำแนกตามระดับ การศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การได้มาซึ่งทรัพย์สิน	ระหว่างกลุ่ม	4	13.724	3.431	12.486**	.000
	ภายในกลุ่ม	365	100.295	.275		
	รวม	369	114.019			

จากตาราง 84 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 85

ตาราง 85 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพย์สิน จำแนกตามระดับ การศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถม/ มัธยม	ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
\bar{X}	3.976	4.044	3.885	3.532	3.613
ประถม/มัธยม	-	.067	.091	.444*	.363*
ปวช.	4.044	-	.158	.512*	.431*
ปวส.	3.885		-	.353*	.272*
ปริญญาตรี	3.532			-	.081
สูงกว่าปริญญาตรี	3.613				-

จากตาราง 85 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาและมัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับ ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาและมัธยมศึกษา มีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษาและมัธยมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีระดับ การศึกษาประถมศึกษาและมัศึกษามีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรี

ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปวช. อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปวช. มีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสีย ภาษีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการ ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษา ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปวช. มีความคิดเห็น สูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปวส. อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปวส. มีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสีย ภาษีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการ ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษา ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปวส. มีความคิดเห็น สูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 86 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพย์สิน จำแนกตามอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การได้มาซึ่งทรัพย์สิน	ระหว่างกลุ่ม	5	.789	.358	1.161	.382
	ภายในกลุ่ม	364	112.230	.308		
	รวม	369	114.019			

จากตาราง 86 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการ ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 87 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การได้มาซึ่งทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	3	6.591	2.197	7.485**	.000
	ภายในกลุ่ม	366	107.428	.294		
	รวม	369	114.019			

จากตาราง 87 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 88

ตาราง 88 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไป	ตั้งแต่ 10,501-16,999บาท	ตั้งแต่ 17,000-23,999บาท	ตั้งแต่ 24,000 บาทขึ้นไป
\bar{X}	3.905	3.634	3.549	3.667
ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไป	3.905	-	.272*	.356*
ตั้งแต่ 10,501-16,999บาท	3.634	-	.084	.033
ตั้งแต่ 17,000-23,999บาท	3.549	-	-	.117
ตั้งแต่ 24,000 บาทขึ้นไป	3.667	-	-	-

จากตาราง 88 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 24,000 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไป มีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 24,000 บาทขึ้นไป

ผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 17,000-23,999 บาท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไป มีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 17,000-23,999 บาท

ผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,501-16,999 บาท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไป มีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,501-16,999 บาท

ตาราง 89 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig
การรักษาไว้ซึ่งพนักงาน	ชาย	3.602	.698	1.823	368	.069
	หญิง	3.457	.811			

จากตาราง 89 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 90 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การรักษาไว้ซึ่งพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	5.671	1.890	3.301*	.020
	ภายในกลุ่ม	366	209.610	1.890		
	รวม	369	215.281			

จากตาราง 90 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 91

ตาราง 91 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามอายุ

อายุ		ตั้งแต่ 28 ปีลงไป	ตั้งแต่ 29-35 ปี	ตั้งแต่ 36 -41ปี	ตั้งแต่ 42ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.380	3.589	3.419	3.689
ตั้งแต่ 28 ปีลงไป	3.380	-	.208	.038	.309*
ตั้งแต่ 29-35 ปี	3.589		-	.169	.101
ตั้งแต่ 36 -41ปี	3.419			-	.270*
ตั้งแต่ 42ปีขึ้นไป	3.689				-

จากตาราง 91 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีอายุตั้งแต่ 42 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีอายุตั้งแต่ 28 ปีลงไป และ 36 -41 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีอายุตั้งแต่ 28 ปีลงไป และ 36 -41 ปี มีความคิดเห็นต่ำกว่าผู้เสียภาษีที่มีอายุตั้งแต่ 42 ปีขึ้นไป

ตาราง 92 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การรักษาไว้ซึ่งพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	9.570	2.392	4.245**	.002
	ภายในกลุ่ม	365	205.711	.564		
	รวม	369	215.281			

จากตาราง 92 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 93

ตาราง 93 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถม/ มัธยม	ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
\bar{X}	3.821	3.696	3.689	3.429	3.258	
ประถม/มัธยม	3.821	-	.126	.133	.392*	.563*
ปวช.	3.696	-	-	.007	.266	.438*
ปวส.	3.689	-	-	-	.259*	.431*
ปริญญาตรี	3.429	-	-	-	-	.171
สูงกว่าปริญญาตรี	3.258	-	-	-	-	-

จากตาราง 93 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษามัธยมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาและมัศึกษามีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปวช.มีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปวส.มีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาและมัธยมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาและมัศึกษามีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปวส.มีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตาราง 94 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การรักษาไว้ซึ่งพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	5	1.746	.349	.595	.704
	ภายในกลุ่ม	364	213.535	.587		
	รวม	369	215.281			

จากตาราง 94 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 95 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การรักษาไว้ซึ่งพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	5.639	1.880	3.282*	.021
	ภายในกลุ่ม	366	209.642	.573		
	รวม	369	215.281			

จากตาราง 95 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 96

ตาราง 96 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไป	ตั้งแต่ 10,501-16,999 บาท	ตั้งแต่ 17,000-23,999 บาท	ตั้งแต่ 24,000 บาทขึ้นไป
\bar{X}	3.658	3.451	3.362	3.628
ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไป	3.658	-	.296*	.030
ตั้งแต่ 10,501-16,999 บาท	3.451	-	.089	.177
ตั้งแต่ 17,000-23,999 บาท	3.362	-	-	.266*
ตั้งแต่ 24,000 บาทขึ้นไป	3.628	-	-	-

จากตาราง 96 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ ตั้งแต่ 24,000 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีรายได้ 17,000-23,999 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 17,000-23,999 บาท มีความคิดเห็นต่ำกว่าผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 24,000 บาท ขึ้นไป

ผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 17,000-23,999 บาท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไปมีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 17,000-23,999 บาท

ตาราง 97 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig
การเจริญเติบโต	ชาย	3.926	.659	2.255*	368	.025
	หญิง	3.759	.752			

จากตาราง 97 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 98 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ
ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การเจริญเติบโต	ระหว่างกลุ่ม	3	5.343	1.781	3.559*	.014
	ภายในกลุ่ม	366	183.152	.500		
	รวม	369	188.495			

จากตาราง 98 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 99

ตาราง 99 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต จำแนกตามอายุ

อายุ		ตั้งแต่ 28 ปีลงไป	ตั้งแต่ 29-35 ปี	ตั้งแต่ 36 -41ปี	ตั้งแต่ 42ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.670	3.959	3.763	3.926
ตั้งแต่ 28 ปีลงไป	3.670	-	.289*	.092	.256*
ตั้งแต่ 29-35 ปี	3.959		-	.197	.034
ตั้งแต่ 36 -41ปี	3.763			-	.163
ตั้งแต่ 42ปีขึ้นไป	3.926				-

จากตาราง 99 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีอายุตั้งแต่ 42 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีอายุตั้งแต่ 28 ปีลงไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีอายุตั้งแต่ 28 ปีลงไปมีความคิดเห็นต่ำกว่าผู้เสียภาษีที่มีอายุตั้งแต่ 42 ปีขึ้นไป

ผู้เสียภาษีที่มีอายุตั้งแต่ 29-35 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีอายุตั้งแต่ 28 ปีลงไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีอายุตั้งแต่ 28 ปีลงไปมีความคิดเห็นต่ำกว่าผู้เสียภาษีที่มีอายุตั้งแต่ 29-35 ปี

ตาราง 100 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ
ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การเจริญเติบโต	ระหว่างกลุ่ม	4	5.696	1.424	2.843*	.024
	ภายในกลุ่ม	365	182.799	.501		
	รวม	369	188.495			

จากตาราง 100 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 101

ตาราง 101 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถม/ มัธยม	ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
\bar{X}	3.917	4.101	3.959	3.778	3.591
ประถม/มัธยม	-	.185	.043	.139	.325
ปวช.		-	.142	.324*	.510*
ปวส.			-	.182*	.368*
ปริญญาตรี				-	.186
สูงกว่าปริญญาตรี					-

จากตาราง 101 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษา ปวช. มีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษา

ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษา ปวส. มีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษา ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษา ปวช. มีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษา ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษา ปวส. มีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตาราง 102 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต จำแนกตามอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การเจริญเติบโต	ระหว่างกลุ่ม	5	1.376	.275	.535	.750
	ภายในกลุ่ม	364	187.120	.514		
	รวม	369	188.495			

จากตาราง 102 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 103 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การเจริญเติบโต	ระหว่างกลุ่ม	3	4.926	1.642	3.274*	.021
	ภายในกลุ่ม	366	183.596	.502		
	รวม	369	188.495			

จากตาราง 103 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 104

ตาราง 104 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการเจริญเติบโต จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไป	ตั้งแต่ 10,501-16,999บาท	ตั้งแต่ 17,000-23,999บาท	ตั้งแต่ 24,000 บาทขึ้นไป
	\bar{X}	3.989	3.711	3.741	3.904
ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไป	3.989	-	.279*	.248*	.086
ตั้งแต่ 10,501-16,999บาท	3.711		-	.031	.193
ตั้งแต่ 17,000-23,999บาท	3.741			-	.163
ตั้งแต่ 24,000 บาทขึ้นไป	3.904				-

จากตาราง 104 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 17,000-23,999 บาท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไป มีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 17,000-23,999 บาท

ผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,501-16,999 บาท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,500 บาท ลงไป มีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,501-16,999 บาท

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานที่ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

ตาราง 105 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปร ที่ใช้พยากรณ์ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

Model	ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร				
	b	SE(b)	Beta	t	Sig
- ค่าคงที่	1.202	.141		8.509**	.000
- นโยบายการบริหารและ การปฏิบัติในการ จัดเก็บภาษีอากร	.218	.026	.391	8.268**	.000
- พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จัดเก็บภาษีอากร	.155	.032	.240	4.787**	.000
- โครงสร้างของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่บางนา	.155	.033	.227	4.664**	.000
- การนำเทคโนโลยีเพื่อ การจัดเก็บภาษีอากร เข้ามาใช้	-.062	.029	-.115	-2.173*	.030
R=.591 R ² =.349 Adjust R ² =.342 SE _{est} =.357 F=48.910** Sig.= .000					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 105 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ได้แก่ นโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา และการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ สามารถใช้ทำนายประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรได้ คิดเป็นร้อยละ 34.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถนำมาเขียนสมการถดถอยเชิงพหุคูณได้ดังนี้

$$Y_2 = 1.202 + .218 X_4 + .155 X_5 + .155 X_1 - .062 X_2$$

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงการประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร : ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา โดยสรุปผลการศึกษาวิจัยตามลำดับ ดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

สมมติฐานของการวิจัย

1. การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิผลสูง
2. บุคคลมีคุณสมบัติส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการที่แตกต่างกัน
3. โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ สภาพแวดล้อมในองค์กร นโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

ขอบเขตของการวิจัย

พื้นที่ศึกษา ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา และประชาชนผู้เสียภาษีที่ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานประจำของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 18 คน และผู้เสียภาษีที่ใช้บริการชำระภาษีอากรผ่านทางเคาน์เตอร์บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา โดยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random sampling) และใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลขององค์กร ประกอบด้วย ข้อคำถามรวม 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา 2) ด้านการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ 3) ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร 4) ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร 5) ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร 6) ด้านประสิทธิผล การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา มีทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านโครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา

2.2 ด้านการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้

2.3 ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร

2.4 ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร

2.5 ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร

2.6 ด้านประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่ให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS เพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และอัตราเงินเดือน วิเคราะห์โดยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ใช้ t-test และ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance – ANOVA)

1.3 การวิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามใช้ วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

2. ผู้เสียภาษี

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และอัตราเงินเดือน วิเคราะห์โดยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ใช้ t-test และ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance – ANOVA)

2.3 การวิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามใช้ วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เจ้าหน้าที่ จำนวน 18 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 83.3 มีอายุน้อยกว่า 30 ปีลงไป ร้อยละ 38.9 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า ร้อยละ 55.6 ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งในระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 61.1 อายุราชการตั้งแต่ 5-10 ปี ร้อยละ 38.9 มีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ตั้งแต่ 3 ปีลงไป คิดเป็นร้อยละ 38.9 และมีอัตราเงินเดือน 8,000 บาท ลงไป คิดเป็นร้อยละ 33.3

1.2 ผู้เสียภาษี จำนวน 370 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.5 มีอายุตั้งแต่ 29-35 ปี ร้อยละ 292 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 53.5 ส่วนมากมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ร้อยละ 34.9 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 10,500 บาทลงไป ร้อยละ 25.7

2. ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

2.1 กลุ่มเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณาจากแนวโน้มของค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ความคิดเห็นที่อยู่ใน 3 อันดับแรก คือ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร รองลงมา คือ การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร

2.1.1 ปัจจัยด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร พบว่า เจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณาจากแนวโน้มของค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ความคิดเห็นอยู่ใน 3 อันดับแรก คือ มีการให้บริการรับชำระภาษีอากรตามลำดับ

ก่อน-หลัง รองลงมา คือ มีการให้คำแนะนำรับชำระภาษีอากรด้วยความยิ้มแย้ม เป็นกันเอง และมีการให้บริการรับชำระภาษีอากรโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ตอบแทนอื่นใด

2.1.2 ปัจจัยด้านการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณาจากแนวโน้มของค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ความคิดเห็นอยู่ใน 3 อันดับแรก คือ การให้บริการรับชำระภาษีอากรโดยการกดบัตรคิว มีความเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมา คือ การนำระบบ TCL มาใช้ในการออกไปเสร็จรับเงินทำให้การออกไปเสร็จรวดเร็วขึ้น และ การชำระภาษีด้วยบัตรเครดิต

2.1.3 ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร พบว่า เจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณาจากแนวโน้มของค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ความคิดเห็นอยู่ใน 3 อันดับแรก คือ หน่วยงานที่ปฏิบัติงานมีเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีอากรที่ชัดเจน รองลงมา คือ ควรมีการบริการรับชำระภาษีอากรตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด ณ จุดเดียว และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแจ้งปัญหาการชำระภาษีอากร

2.2 กลุ่มผู้เสียภาษี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณาจากแนวโน้มของค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ความคิดเห็นที่อยู่ใน 3 อันดับแรก คือ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร รองลงมา คือ นโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร และการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้

2.2.1 ปัจจัยด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร พบว่า ผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณาจากแนวโน้มของค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ความคิดเห็นอยู่ใน 3 อันดับแรก คือ มีการให้บริการรับชำระภาษีอากรตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมา คือ มีการให้บริการรับชำระภาษีอากรโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ตอบแทนอื่นใด และมีการให้คำแนะนำรับชำระภาษีอากรด้วยความยิ้มแย้ม เป็นกันเอง

2.2.2 ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร พบว่า ผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณาจากแนวโน้มของค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ความคิดเห็นอยู่ในอันดับแรก คือ ควรมีการบริการรับชำระภาษีอากรตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด ณ จุดเดียว รองลงมา คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแจ้งปัญหาการชำระภาษีอากร

2.2.3 ปัจจัยด้านการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณาจากแนวโน้มของค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ความคิดเห็นอยู่ในอันดับแรก คือ การให้บริการรับชำระภาษีอากรโดยการกดบัตรคิว รองลงมา คือ การชำระภาษีด้วยบัตรเครดิต

3. ข้อมูลประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

3.1 กลุ่มเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณาจากแนวโน้มของค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ความคิดเห็นที่อยู่ใน 3 อันดับแรก คือ การรักษาไว้ซึ่งพนักงานรองลงมา คือ ความสามารถในการสร้างผลประโยชน์และกำไร และการเจริญเติบโต

3.2 กลุ่มผู้เสียภาษี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เมื่อพิจารณาจากแนวโน้มของค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ความคิดเห็นที่อยู่ใน 3 อันดับแรก คือ การเจริญเติบโต รองลงมา คือ การได้มาซึ่งทรัพยากร และการรักษาไว้ซึ่งพนักงาน

ผลของการทดสอบสมมติฐาน

จากการวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร : ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร เมื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยรวมแล้วมีประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง

2. จากการศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่

2.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และอัตราเงินเดือนที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.2 ผู้เสียภาษีที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

3.1 ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ได้แก่ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร

3.2 ตามความคิดเห็นของผู้เสียภาษี ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ได้แก่ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร นโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร และการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร : ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. กลุ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

1.1 ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร และสามารถอธิบายประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรได้มากที่สุด โดยปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย หน่วยงานที่ปฏิบัติงานมีเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีอากรที่ชัดเจน ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกรมสรรพากรในมิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ซึ่งได้กำหนดเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีอากรไว้อย่างชัดเจน มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการในตัวชี้วัดที่ 5 ซึ่งสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย นอกจากนี้ยังมีการให้บริการรับชำระภาษีอากรตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด ณ จุดเดียว ตามที่กรมสรรพากรและธนาคารออมสิน ได้จับมือสร้างฐานลูกค้าร่วมกันโดยนำผู้ใช้บริการ (ผู้เสียภาษี) ยื่นแบบแสดงรายการทาง Internet และผู้ใช้บริการทางการเงินผ่านระบบ Online Payment ซึ่งเป็นการบริการหลักทั้ง 2 หน่วยงาน มาไว้ในจุดบริการเคลื่อนที่แห่งเดียว เป็นการสร้างความสะดวก รวดเร็ว และทำธุรกรรมได้แบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

1.2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร และสามารถอธิบายประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรรองลงมา โดยปัจจัยด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย มีการให้บริการรับชำระภาษีอากร

ตามลำดับก่อน-หลัง มีการให้บริการรับชำระภาษีอากรโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ตอบแทนอื่นใด และมีการให้คำแนะนำรับชำระภาษีอากรด้วยความยิ้มแย้มเป็นกันเอง ซึ่งสอดคล้องกับ ท็อน ทองแก้ว (2553) กล่าวว่า ยุทธศาสตร์สำคัญในการมีหัวใจบริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการ คือ ความรู้สึกเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ประทับใจกลับไป” ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลสำเร็จขององค์กร อย่าลืมว่าการยิ้มคือ การเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี อย่างไรก็ตามบุคลิกภาพก็มีความสำคัญต่อการให้บริการ ลักษณะท่าทางซึ่งสามารถแสดงออกมาได้ทางร่างกาย จิตใจ และความรู้สึกนึกคิด ที่สะท้อนออกมาให้ผู้อื่นเห็นและเกิดความประทับใจ ฉะนั้น การที่บุคคลจะได้รับการยอมรับนับถือ การสนับสนุน ความไว้วางใจ และความประทับใจจากผู้อื่น ก็ควรที่จะแสดงบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมให้ผู้อื่นเห็น เพราะบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความรู้สึกและอารมณ์ของผู้ที่พบเห็นเป็นอย่างยิ่ง

2. กลุ่มผู้เสียภาษี

2.1 ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากรมี

ความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร และสามารถอธิบายประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรได้มากที่สุด โดยปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย ความมี การบริการรับชำระภาษีอากรตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด ณ จุดเดียว เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการรับ บริการ และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแจ้งปัญหาการชำระภาษีอากร เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริงของประชาชน เป็นการบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่จะทำให้ ประชาชนได้เข้าถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ และได้รับความสะดวกและตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ประยูร กาญจนดุล (2538) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การ ให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การจัด ระเบียบ และวิธีการดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสม แก่ความจำเป็นตามกาลสมัย การบริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

2.2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร มีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรและสามารถอธิบาย ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร โดยปัจจัยด้านพฤติกรรม ของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรประกอบด้วย มีการให้บริการรับชำระภาษีอากรตามลำดับ ก่อน -หลัง มีการให้บริการรับชำระภาษีอากรโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ตอบแทนอื่นใด และ มีการ

ให้คำแนะนำรับชำระภาษีอากรด้วยความยิ้มแย้มเป็นกันเอง สอดคล้องกับ กุลธน ธนาพงศธร (2530) กล่าวว่าหลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่าง จากกลุ่มบุคคลอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

2.3 ปัจจัยด้านโครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรและสามารถอธิบาย ประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร โดยปัจจัยด้านโครงสร้าง ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา ประกอบด้วย ขนาดของพื้นที่สาขามีความเหมาะสมใน การจัดเก็บภาษีอากร ขั้นตอนของการยื่นแบบชำระภาษีอากรไม่ยุ่งยาก ซึ่งในปัจจุบันกรมสรรพากร ได้เพิ่มช่องทางในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเพื่อลดขั้นตอนในการยื่นแบบและชำระ ภาษี ดังเช่น เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2553 กรมสรรพากรได้มีพิธีลงนามความร่วมมือระหว่าง กรมสรรพากรกับธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) และเทสโก้ โลตัส เพื่ออำนวยความสะดวกในการ ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีได้ทุกประเภท โดยการชำระภาษีผ่านเครื่อง ETM ของธนาคาร ทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้เสียภาษีทำงานอยู่แล้ว และการใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ของเทสโก้ โลตัส ทั้ง 2 วิธีนี้ ผู้ประกอบการและผู้เสียภาษีสามารถใช้บริการได้ทันที โดยไม่ต้องสมัครไว้ ล่วงหน้า ซึ่งจะเพิ่มความสะดวกในการชำระภาษีมากยิ่งขึ้น และหากมีภาษีชำระเพิ่มเติมก็สามารถ ชำระได้ที่เครื่อง ETM (Electronic Teller Machine) ของธนาคารทีสโก้ ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ

2.4 ปัจจัยการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรและสามารถอธิบาย ประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร โดยปัจจัยด้านการนำ เทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ ประกอบด้วย การชำระภาษีอากรด้วยบัตรเครดิต การ ให้บริการรับชำระภาษีโดยการกดบัตรคิว ส่งผลให้การปฏิบัติงานทางด้านการให้บริการได้รับความ สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ ผู้เสียภาษีมอง ว่าการเสียภาษีในปัจจุบันมีความสะดวกรวดเร็วกว่าในอดีต ซึ่งในปัจจุบันได้มีการบริการให้ความรู้ ทางด้านภาษีอากร โดยผ่านทางอินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยในด้านการจัดเก็บเพื่อเพิ่มช่องทางในการชำระ ภาษีทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย ธนารักษ์ พงศกร และคณะ (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประเมินประสิทธิภาพการ ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรมากที่สุด คือ การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บ เข้ามาใช้ ทั้งนี้กรมสรรพากรได้มีการประชาสัมพันธ์ การอำนวยความสะดวก การตอบสนองความ ปลอดภัยของระบบ ความง่ายในการเข้าถึงระบบและความพร้อมของทรัพยากร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ ได้ดังนี้

1.1 ด้านการนโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร หน่วยงานจะต้องมีเป้าหมายการจัดเก็บภาษีที่ชัดเจน นโยบายที่กำหนดขึ้นมาจะต้องสามารถนำไปปฏิบัติได้ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการรวมทั้งการแจ้งปัญหาการชำระภาษีอากร และควรมีการรับชำระภาษีอากรตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด ณ จุดเดียว (One Stop Service) ได้แก่ การตรวจแบบแสดงรายการ ยื่นแบบแสดงรายการ และรับชำระเงินอยู่ในขั้นตอนเดียว โดยผู้เสียภาษีไม่ต้องเดินไปชำระเงินอีกเคาน์เตอร์ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง และเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการมากที่สุด

1.2 ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ตามที่มีการให้บริการรับชำระภาษีอากรตามลำดับก่อน-หลัง มีการให้บริการรับชำระภาษีอากรโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ตอบแทนอื่นใด และมีการให้คำแนะนำรับชำระภาษีอากรด้วยความยิ้มแย้มเป็นกันเอง นั้น ควรรักษาสິงเหล่านี้ไว้และจัดให้มีการอบรมหรือพัฒนาในรูปแบบต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ควบคู่กันไป หรือ มีการติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ มีการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข

1.3 ด้านโครงสร้างของสำนักสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา ตามขนาดของพื้นที่สาขาที่มีความเหมาะสมในการจัดเก็บภาษี และป้ายบอกตำแหน่งของจุดยื่นแบบชำระภาษีอากรชัดเจน ผู้เสียภาษีสามารถอ่าน หรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องถามใคร ตั้งแต่ทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการ และกลับไป จุดบริการควรเป็น One Stop Service คือ ดำเนินการเสร็จสิ้นในที่เดียว และควรดูแลอาคารสถานที่รับบริการให้สะอาด เรียบร้อย มีภูมิทัศน์ มีสถานที่พักผ่อนหรือพักรอ สำหรับขั้นตอนของการยื่นแบบชำระภาษีอากร ควรปรับให้กระชับไม่ยุ่งยาก มีการปรับกระบวนการให้มีความทันสมัย มีการปฏิรูปกฎระเบียบและแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการเก็บภาษีควบคู่ไปกับนโยบายมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการให้บริการที่ดีกับผู้เสียภาษีและประชาชน

1.4 ด้านการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ ตามที่กรมสรรพากรได้ให้มีการชำระภาษีอากรด้วยบัตรเครดิต สามารถชำระภาษีได้ทุกประเภทด้วยบัตรเครดิตเคทีซี โดยความร่วมมือกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2550 เป็นการเพิ่มทางเลือกในการชำระภาษีอากรให้กับประชาชนผู้เสียภาษี และเพื่ออำนวยความสะดวก และประหยัดเวลาให้แก่ผู้ประกอบการและผู้เสียภาษี การให้บริการรับชำระภาษีอากรโดยการกดบัตรคิว ทำให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ควรมีการพัฒนาระบบซอฟต์แวร์ให้มากยิ่งขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษีและเป็นการลดระยะเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้น้อยลง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกขอบเขตในการศึกษาเฉพาะหน่วยบริการภาชีเฉพาะในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนาเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในพื้นที่สาขาอื่น ๆ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่หลากหลายขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษารายละเอียดของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

2.3 ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วย เพื่อให้ผลการวิจัยมีความละเอียดมากยิ่งขึ้น โดยให้มีการศึกษาในระดับเจาะลึก เนื่องจากการทำวิจัยเชิงปริมาณมีข้อจำกัดในรายละเอียดบางประการที่ขาดหายไป โดยเฉพาะนโยบายการบริหารและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีอากร และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร. (ม.ป.ป.) ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ปี 2547-2552.
- เกิ้ล็ดแก้ว ยศเจริญกิจ. (2547). ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม หลักสูตร “ความรู้พื้นฐานด้านการตรวจสอบภาษีสำหรับข้าราชการระดับ 3 – 5” กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 สรรพากรภาค 1. สารนิพนธ์ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. (เศรษฐศาสตรศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จาริณี แสนยาพันธ์. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในกานนำนโยบายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ. ปรินญาณิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จินดาลักษณ์ วัฒนสิทธิ์. (2543). การประเมินผลการพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2526). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2547). ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: แชนพอร์ ฟรินดิง.
- ทองใบ สุดชารี. (2545). ทฤษฎีองค์การ: วิเคราะห์แนวความคิด ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ.
- ธีรพัฒน์ พิเชฐวงศ์. (2546). ประสิทธิภาพการฝึกอบรม หลักสูตรนักบริหารงานที่ดินระดับสูง รุ่นที่ 19 ประจำปี พ.ศ.2545 ของกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย. ปรินญาณิพนธ์ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. (เศรษฐศาสตรศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2533). องค์การและการบริหารงาน. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- บุญรอด โบว์เสวีวงศ์. (2541, กันยายน). อีกร้าวของการปรับปรุงบริการของกรมสรรพากร. สรรพากรสาส์น. 45(9): 89-93.
- พวงผกา นันตะภาพ. (2548). การประเมินประสิทธิผลโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์: ศึกษาเฉพาะกรณีของสถานีตำรวจนครบาลคลองตัน. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พงษ์เกียรติ สิทธิเวช. (2542). การศึกษาทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 6. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (วิทยาศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ภรณ์ กীরดีบุตร. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

- รัตนา เลิศภิรมย์ลักษณ์; และคณะ. (2545). การประเมินประสิทธิผลและการบริหารแนวใหม่ของ
กรมสรรพากร: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5. ภาคนิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ลัดดา สุวรรณสุจริต. (2544). ประสิทธิภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขต
ราชเทวี. ภาคนิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ศรีสุภรณ์ บุญพัฒนาภรณ์ (2550). การประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและ
รับชำระภาษีอากร : ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3.
สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ.) กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- สุภา หาญศักดิ์. (2545). การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับ
บริการศึกษากรณี: ระบบงานบริการของกรมสรรพากร. ภาคนิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
(รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สุรีย์พร ไผ่แก้ว. (2548). ความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียน
ภาษีมูลค่าเพิ่ม : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8. สารนิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- อรรรรณ สังขวารี. (2543). การบริการของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 2. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
ถ่ายเอกสาร.
- กรมสรรพากร. (2553). รายงานประจำปี. สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2553, จาก <http://www.rd.go.th>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์

ที่ ศธ 0519.12/๗๕๓๘



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๑ กันยายน 2551

เรื่อง ขอลความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน สรรพากรพื้นที่สาขาบางนา

เนื่องด้วย นางอารีรัตน์ ศรีวรกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (นโยบายสาธารณะ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปฏิญานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินประสิทธิผลการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร : ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา” โดยมี รองศาสตราจารย์วรพิทย์ มีมาก อาจารย์สุชาติ ผิวงาม และ อาจารย์ประไพร์ อภิชาติสกุล เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปฏิญานิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานประจำของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา และ ผู้เสียภาษีที่ใช้บริการชำระภาษีอากรผ่านทางเคาน์เตอร์บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา ตอบแบบสอบถามการประเมินประสิทธิผลการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร : ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2551

จึงเรียนมาเพื่อขอลความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางอารีรัตน์ ศรีวรกุล ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086-9708-900

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

**การประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร:
ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา**

แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา

เรื่อง การประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร : ศึกษากรณี การให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยของนิสิตปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
2. คำถามเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร
3. เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ เพื่อให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

- 1) เพศ ชาย หญิง
- 2) อายุ ปี
- 3) ระดับการศึกษา
 ปวช. ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- 4) ตำแหน่ง
 ระดับปฏิบัติการ ระดับผู้บริหาร
- 5) อายุราชการ..... ปี
- 6) ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน..... ปี
- 7) อัตราเงินเดือน..... บาท

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรของ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ปาน กลาง	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ					
2. การแบ่งสายการบังคับบัญชามีความ ซับซ้อน					
3. ขนาดของพื้นที่สาขามีความเหมาะสมใน การจัดเก็บภาษีอากร					
4. ขั้นตอนของการยื่นแบบชำระภาษีอากร ไม่ยุ่งยาก					
5. การให้บริการรับชำระภาษีอากร โดย การกดบัตรคิว					
6. การชำระภาษีด้วยบัตรเครดิต					
7. การนำระบบ TCL มาใช้ในการออก ใบเสร็จรับเงิน ทำให้การออกใบเสร็จ รวดเร็วขึ้น					
8. ความสะดวกสบายของสถานที่รอรับ บริการ					
9. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม					
10. สถานที่จอดรถมีอย่างเพียงพอ					
11. หน่วยงานที่ปฏิบัติงานมีเป้าหมายใน การจัดเก็บภาษีอากรที่ชัดเจน					
12. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมในการแจ้งปัญหาการชำระ ภาษีอากร					
13. ควรมีการบริการรับชำระภาษีอากร ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด ณ จุดเดียว					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ปาน กลาง	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
14. มีการให้บริการรับชำระภาษีอากร ตามลำดับก่อน - หลัง					
15. มีการให้บริการรับชำระภาษีอากร โดย ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ตอบแทนอื่นใด					
16. มีการให้คำแนะนำรับชำระภาษีอากร ด้วยความยิ้มแย้ม เป็นกันเอง					
17. มีการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาการยื่น แบบและชำระภาษีอากรอย่างสม่ำเสมอ					
18. ควรมีการจ้างบริษัทเอกชนเข้ามาช่วย ในการจัดเก็บภาษีอากร					
19. มีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ รายได้จากการเก็บภาษี เพื่อนำมาวาง แผนการรับชำระภาษีอากร					
20. หน่วยงานมีวิธีดำเนินการรับชำระภาษี อากรที่มีประสิทธิภาพทำให้มีจำนวนผู้ เสียภาษีเพิ่มมากขึ้น					
21. หน่วยงานสามารถสรรหาบุคลากรที่มี ความรู้ ความสามารถ ได้ตรงกับ ตำแหน่งหน้าที่					
22. หน่วยงานได้รับจัดสรรงบประมาณที่ เพียงพอ					
23. หน่วยงานสามารถจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานได้ตรงตามความ ต้องการ					
24. หน่วยงานให้โอกาสในการพัฒนาตนเอง เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ					
25. หน่วยงานให้ความสำคัญเป็นอิสระในการ ปฏิบัติงาน					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ปาน กลาง	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
26. หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ที่มีความยินดี และเต็มใจปฏิบัติงาน					
27. แรงจูงใจที่ให้กับเจ้าหน้าที่มีน้อย					
28. ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีมีความ คุ้มค่ากับเงินภาษีที่ได้รับ					
29. กรมสรรพากรมีพื้นที่สาขาให้บริการ เกี่ยวกับภาษีน้อยเกินไป					
30. การยื่นแบบและชำระภาษีอากรใน ปัจจุบัน เช่น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ก่อให้เกิดช่องทางการหลีกเลี่ยงเสียภาษี เนื่องจากผู้เสียภาษีจะให้ข้อมูลไม่ตรง กับความเป็นจริง					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการยื่นแบบและรับชำระภาษี

3.1 ความคิดเห็นที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.2 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามสำหรับผู้เสียภาษี

เรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร :

ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยของนิสิตปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตร์
ภาควิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น
3 ส่วน คือ

4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
5. คำถามเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระ
ภาษีอากร
6. เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ เพื่อให้มี
ประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1) เพศ ชาย หญิง

4) อายุ ปี

5) ระดับการศึกษา

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย |
| <input type="checkbox"/> ปวช. | <input type="checkbox"/> ปวส. | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... | |

4) อาชีพ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> รับราชการ | <input type="checkbox"/> รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท | <input type="checkbox"/> รับจ้างอิสระ |
| <input type="checkbox"/> ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว | <input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... | |

5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... บาท

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรของ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ปาน กลาง	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ขนาดของพื้นที่สาขามีความเหมาะสมใน การจัดเก็บภาษีอากร					
2. ขั้นตอนของการยื่นแบบชำระภาษีอากร ไม่ยุ่งยาก					
3. ป้ายบอกตำแหน่งของจุดยื่นแบบชำระ ภาษีอากรชัดเจน					
4. การชำระภาษีอากรด้วยบัตรเครดิต					
5. การให้บริการรับชำระภาษีโดยการกด บัตรคิว					
6. ความสะดวกสบายของสถานที่รอรับ บริการ					
7. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม					
8. สถานที่จอดรถมีอย่างเพียงพอ					
9. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมในการแจ้งปัญหาการชำระ ภาษีอากร					
10. ควรมีการบริการรับชำระภาษีอากร ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด ณ จุดเดียว					
11. มีการให้บริการรับชำระภาษีอากร ตามลำดับก่อน – หลัง					
12. มีการให้บริการรับชำระภาษีอากร โดย ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ตอบแทนอื่นใด					
13. มีการให้คำแนะนำรับชำระภาษีอากร ด้วยความยิ้มแย้ม เป็นกันเอง					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ปาน กลาง	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
14. มีการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาการยื่นแบบและชำระภาษีอากรอย่างสม่ำเสมอ					
15. ควรมีการจ้างบริษัทเอกชนเข้ามาช่วยในการจัดเก็บภาษีอากร					
16. เงินภาษีที่จัดเก็บได้นำไปใช้ในโครงการที่ไม่กระจายทั่วถึงประชาชนทั่วประเทศ					
17. มีการฉ้อราษฎร์บังหลวงจากเงินภาษีอากร					
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีอากรมีความรู้ ความสามารถเป็นอย่างดี					
19. อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไม่มีความทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร (FAX)					
20. แก้อีที่นั่งรอรับบริการมีไม่เพียงพอ					
21. เจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีอากรเปลี่ยนบ่อย					
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีอากรปฏิบัติงานเลยเวลาราชการ ควรได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าหน่วยงานอื่น					
23. การยื่นแบบและชำระภาษีอากรในปัจจุบัน เช่น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ก่อให้เกิดช่องทางการหลีกเลี่ยงเสียภาษี เนื่องจากผู้เสียภาษีจะให้ข้อมูลไม่ตรงกับความเป็นจริง					
24. รายได้จากการจัดเก็บภาษีมีเป็นจำนวนมาก ประชาชนน่าจะได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้น					
25. ความเชื่อมั่นในการชำระภาษีผ่านทางพื้นที่สาขา (เคาน์เตอร์) จะมีมากกว่าทางอินเทอร์เน็ต					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการยื่นแบบและรับชำระภาษี

3.1 ความคิดเห็นที่ต้องการให้ปรับปรุง

แก้ไข

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

3.2 ข้อเสนอแนะ

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

ภาคผนวก ค
ตาราง ทาโร ยามาเน่

การกำหนดขนาดตัวอย่างของ Yamane

A. 2σ Confidence Interval
($\pi = 0.5$)^a

Size of Population (N)	Sample Size (n) for Precision (c) of					
	$\pm 1\%$	$\pm 2\%$	$\pm 3\%$	$\pm 4\%$	$\pm 5\%$	$\pm 10\%$
500	b	b	b	b	222	83
1,000	b	b	b	385	286	91
1,500	b	b	638	441	316	94
2,000	b	b	714	476	333	95
2,500	b	1,250	769	500	345	96
3,000	b	1,364	811	517	353	97
3,500	b	1,458	843	530	359	97
4,000	b	1,538	870	541	364	98
4,500	b	1,607	891	549	367	98
5,000	b	1,667	909	556	370	98
6,000	b	1,765	938	566	375	98
7,000	b	1,842	959	574	378	99
8,000	b	1,905	976	580	381	99
9,000	b	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392	100
25,000	7,143	2,273	1,064	610	394	100
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398	100
$\rightarrow \infty$	10,000	2,500	1,111	625	400	100

^a Formula for sample size when population proportion π is

$$n_0 = \frac{z^2 \pi (1 - \pi) N}{z^2 \pi (1 - \pi) + Nc^2}$$

This table assumes $\pi = 0.5$, $z = 2$:

$$n = \frac{2^2(0.5)^2 N}{2^2(0.5)^2 + Nc^2} = \frac{N}{1 + Nc^2}$$

$$n \geq n_0$$

^b In these cases the assumption of normal approximation is poor, and the formula does not apply.

ที่มา : Yamane, Taro. An Introductory to Statistics

1978, p. 1088

ภาคผนวก ง
ผลจากการทดสอบ Alpha

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
NO2.1	113.5333	102.4095	.1631	.7968
NO2.2	114.0000	109.7143	-.2319	.8156
NO2.3	113.1333	98.8381	.2376	.7957
NO2.4	113.1333	103.4095	.0430	.8063
NO2.5	112.3333	103.0952	.1900	.7953
NO2.6	113.6667	96.5238	.3022	.7927
NO2.7	112.6000	97.4000	.4755	.7845
NO2.8	112.6667	98.8095	.3931	.7878
NO2.9	112.6667	98.3810	.4842	.7853
NO2.10	113.1333	93.9810	.6916	.7754
NO2.11	112.7333	94.0667	.6423	.7766
NO2.12	112.8000	97.3143	.5197	.7833
NO2.13	112.9333	94.7810	.5983	.7786
NO2.14	112.6000	98.9714	.4327	.7870
NO2.15	112.5333	98.8381	.5194	.7852
NO2.16	112.6000	104.4000	.0818	.7985
NO2.17	112.7333	98.0667	.5234	.7842
NO2.18	114.1333	112.6952	-.3014	.8291
NO2.19	112.9333	99.7810	.3970	.7885
NO2.20	113.0667	97.4952	.6832	.7812
NO2.21	113.4000	105.9714	-.0395	.8020
NO2.22	113.8667	97.8381	.3592	.7887
NO2.23	113.4000	95.5429	.5948	.7796
NO2.24	113.2000	92.7429	.6187	.7757
NO2.25	113.1333	92.1238	.6196	.7750
NO2.26	112.7333	97.6381	.4802	.7846
NO2.27	112.9333	96.7810	.4311	.7854
NO2.28	113.8000	101.1714	.2274	.7944
NO2.29	113.4667	105.1238	-.0056	.8044
NO2.30	113.1333	104.4095	.0149	.8057

Reliability Coefficients

N of Cases = 15.0

N of Items = 30

Alpha = .7969

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
NO2.1	90.0333	233.8954	.7228	.9078
NO2.2	90.1000	236.3000	.6372	.9092
NO2.3	90.2667	234.5471	.6043	.9096
NO2.4	90.4000	238.3172	.4748	.9120
NO2.5	89.8333	235.4540	.5875	.9099
NO2.6	90.0667	233.6506	.6275	.9091
NO2.7	90.6667	232.7816	.4763	.9129
NO2.8	90.8667	232.1195	.6941	.9079
NO2.9	90.5667	230.5299	.6872	.9078
NO2.10	89.8333	241.7989	.3850	.9137
NO2.11	89.8000	239.6828	.5724	.9105
NO2.12	90.1000	241.3345	.4203	.9129
NO2.13	89.9333	238.8230	.5335	.9109
NO2.14	90.5667	231.7023	.6532	.9085
NO2.15	90.7333	251.4437	.1062	.9191
NO2.16	90.7000	241.2517	.4502	.9124
NO2.17	91.0333	242.9989	.3020	.9159
NO2.18	90.2000	236.6483	.7675	.9081
NO2.19	90.5000	237.0862	.4637	.9124
NO2.20	91.0333	245.8954	.3076	.9147
NO2.21	91.0333	241.6195	.3554	.9145
NO2.22	90.2333	235.3575	.6726	.9087
NO2.23	90.5000	236.8793	.5388	.9108
NO2.24	90.2000	235.4069	.6819	.9086
NO2.25	90.0000	234.0690	.6816	.9084

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 25

Alpha = .9144

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล

นางอารีรัตน์ ศรีวรกุล

วันเดือนปีเกิด

29 มีนาคม 2503

สถานที่เกิด

จังหวัดปัตตานี

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

บ้านเลขที่ 20 ถนนโชคชัย 4 ซอย 50 แยก 4
แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพฯ 10230

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน

บุคลากร 6

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซอยสุขุมวิท 23
แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
10110

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2528

ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

จาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พ.ศ. 2549

รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)

จาก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2553

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ