

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานราชการ สังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งมีภารกิจในการจัดหารายได้ให้รัฐบาล โดยการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องให้ได้ตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงเป็นธรรม สร้างความสมัครใจในการเสียภาษี รวมถึงการเสนอแนะการใช้นโยบายทางภาษีอากร เพื่อเป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ และให้บริการผู้เสียภาษี เพื่อสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี (กรมสรรพากร, 2546, หน้า 36) การจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร มีความสัมพันธ์โดยตรงกับภาวะเศรษฐกิจของประเทศ จากวิกฤตเศรษฐกิจ ที่เริ่มตั้งแต่ต้นปี 2540 มีสาเหตุมาจากความไม่มั่นคงของระบบสถาบันการเงิน การขาดดุลบัญชีเดินสะพัดสะสมเป็นเวลาหลายปี จนทำให้ภาระหนี้สินของภาคเอกชนเพิ่มขึ้นมาก และการที่ทุนสำรองระหว่างประเทศถูกใช้ เพื่อปกป้องค่าเงินบาทจนเกือบหมดทำให้ค่าเงินบาทลดลงอย่างรวดเร็ว วิกฤตเศรษฐกิจในครั้งนี้จึงกระทบต่อภาคเอกชนอย่างกว้างขวางและรุนแรง โดยเฉพาะผู้ประกอบการที่ต้องใช้สินเชื่อจากสถาบันการเงิน และผู้ที่ทำธุรกรรมกับต่างประเทศ ธุรกิจภาคเอกชนและสถาบันการเงินจำนวนมากต้องหยุดดำเนินการ มีผู้ว่างงานเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว กำลังการผลิตจำนวนมากไม่ได้ถูกใช้ประโยชน์ ผู้ออมขาดความมั่นใจในสถาบันการเงิน มีการถอนเงินฝากอย่างต่อเนื่อง จนรัฐบาลต้องเข้าไปรับประกันเงินฝากและเจ้าหนี้ และแทรกแซงในสถาบันการเงินหลายแห่งกลายเป็นภาระผูกพันที่รัฐบาลต้องรับผิดชอบ (ศุภรัตน์ ควิวัฒน์กุล, 2542, หน้า 31)

นับตั้งแต่ประเทศไทยประสบกับวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา การจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร มีความยุ่งยาก และมีข้อจำกัดในหลายด้าน กล่าวคือความสามารถในการเสียภาษีลดลง เป้าหมายการจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้น ในขณะที่ยังจำเป็นต้องมีมาตรการทางภาษี เพื่อช่วยสนับสนุนการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจ (กรมสรรพากร, 2548) วิกฤตเศรษฐกิจที่ประเทศไทยกำลังเผชิญอยู่ เป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งมาจากการที่ภาครัฐขาดความสามารถในการบริหารจัดการไม่อาจปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ระบบเศรษฐกิจที่เจริญเติบโตแบบไร้ทิศทางก่อให้เกิดการขยายตัวของส่วนราชการทั้งทางด้านบุคลากรและงบประมาณ ทำให้โครงสร้างของหน่วยงานราชการซับซ้อน การปฏิบัติงานของข้าราชการขาดความคล่องตัว กอปรกับกระแสโลกาภิวัตน์ และความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้การรับรู้ข่าวสารของประชาชน เป็นไปอย่างกว้างขวาง สถานการณ์ต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงรวดเร็วมาก ประชาชน และผู้ประกอบการเอกชนมีความต้องการคุณภาพบริการที่สูงขึ้น ในขณะที่ความสามารถในการให้บริการของระบบราชการลดต่ำลง ระบบราชการจึง

ต้องปรับตัว เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนและผู้ประกอบการเอกชน ซึ่งเป็นผู้รับบริการ และเพื่อความอยู่รอดของประเทศชาติ รัฐบาลได้มีการปฏิรูปราชการโดยเน้นนโยบาย การเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารงานโปร่งใส การจัดการทุจริต และการให้บริการประชาชน กรมสรรพากร จึงต้องมีการปรับตัว โดยกำหนดแผน และทิศทางในการบริหารงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ กระทรวงการคลังและนโยบายรัฐบาลที่จะสร้างระบบ งานให้ทันสมัย และมีความโปร่งใสในการ ทำงาน ในรูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในหน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร มีความโปร่งใสในการ ปฏิบัติงานหลัก และเพื่อที่จะให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และไม่มีวันหยุด (กรมสรรพากร, 2546, หน้า 7) โดยการพัฒนากรมสรรพากร ให้เป็นสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-revenue) ซึ่งการลงทุน ในอุปกรณ์ ระบบงาน เครื่องมือที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน ให้ผลทั้งในการลดขั้นตอน การประหยัด เวลา การประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาวและมีความโปร่งใส ในการทำงานสามารถตรวจสอบได้ใน ทุกกระบวนการปฏิบัติงานหลัก (กรมสรรพากร, 2546, หน้า 10) ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้หน่วยงานในภาครัฐบาล มีความสามารถในการตอบสนอง ความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น (ชงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ, 2544, หน้า 47) กรมสรรพากรได้มีการ ทุ่มเทกำลังทรัพยากรในการ พัฒนาเทคโนโลยี เพื่อการให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีสัมฤทธิ์ผล ตามเป้าหมาย (กรมสรรพากร, 2546, หน้า 12)

ในฐานะที่กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานของรัฐบาลมีหน้าที่จัดเก็บภาษีซึ่งคิดเป็นสัดส่วน กว่า 2 ใน 3 ของรายได้ภาษีอากรทั้งประเทศ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมดจำนวน 24,300 คน มี ผู้เสียภาษี ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปี 2547 จำนวน 7,370,278 ราย ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล จำนวน 230,861 ราย ซึ่งสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 14 เป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรมสรรพากรมีเจ้าหน้าที่ รับแบบแสดงรายการภาษี รับชำระภาษีและคืนเงินภาษีประจำ ณ หน่วยบริการรับแบบแสดง รายการภาษี คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ดลิ่งชั้น บางพลัด บางแค ภาษีเจริญ หนองแขม จำนวน 30 คน ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตรับผิดชอบ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 มีจำนวน 286,769 ราย นิติบุคคล จำนวน 8,521 ราย (กรมสรรพากร, 2549)

การที่กรมสรรพากรมีบุคลากรจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนผู้เสียภาษี เพื่อให้การ บริหารจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้การบริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี จึงได้กำหนดทิศทาง ยุทธศาสตร์ (road map) ปี 2549 จะยุติการรับแบบแสดงรายการภาษีทุกประเภท และยุติการ รับชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษี และชำระภาษี ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ธนาคาร ไปรษณีย์ ในด้านการบริหารงานสำนักงานจะใช้ระบบสำนักงาน อัตโนมัติ (office automation) ทุกหน่วยงานที่ระบบฐานข้อมูลระบบขนาน (parallel run)

ปรับการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร ให้ทำงานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ และในปี 2550 เจ้าหน้าที่สรรพากรทำงานบนระบบเครือข่ายจากที่ใดก็ได้ (online remote access) ใช้บัญชีรายตัวผู้เสียภาษีที่เป็นบุคคลธรรมดา (กรมสรรพากร, 2549)

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 เนื่องจากจำนวนรายผู้เสียภาษีที่เป็นบุคคลธรรมดา เมื่อเปรียบเทียบกับผู้เสียภาษีประเภทอื่นแล้วมีจำนวนรายมากกว่า เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคของการบริการเพื่อนำข้อปัญหาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการบริการให้สามารถสนองความต้องการของผู้เสียภาษี และเพิ่มจำนวนรายผู้เสียภาษีให้ใช้บริการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต เพื่อสร้างความพึงพอใจในการบริการ ทำให้เกิดความสมัครใจในการเสียภาษี สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรมสรรพากร และเพื่อสร้างฐานภาษีที่ยั่งยืน

#### ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 โดยจำแนกเป็น เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา เงินได้สุทธิในปีภาษี จำนวนเงินภาษีที่ชำระต่อปี และจำนวนงวดที่ชำระภาษี
3. เพื่อทราบปัญหาของการที่ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต

#### ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรค ของการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ซึ่งข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงด้านการให้บริการต่อไป
2. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานด้านการบริการ เพื่อสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรมสรรพากร เป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร และสร้างฐานภาษีที่ยั่งยืน

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ในช่วงเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2550 - 31 มีนาคม 2550 จำนวน 58,663 ราย (กรมสรรพากร, 2550)

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เนื่องจากประชากรมีจำนวนแน่นอน สูตรที่ใช้ในการหาขนาดตัวอย่างจึงใช้สูตรของยามาเน (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่มีความคลาดเคลื่อน 0.05 ในการคำนวณหาขนาดของตัวอย่าง (บุญธรรม กิจปริดาภิรัฐหิ, 2543, หน้า 88) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้จำนวน 400 คน

### 2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ประกอบด้วย

#### 2.1.1 เพศ

- 1) หญิง
- 2) ชาย

#### 2.1.2 อายุ

- 1) ไม่เกิน 20 ปี
- 2) 21 – 30 ปี
- 3) 31 – 40 ปี
- 4) มากกว่า 40 ปี

#### 2.1.3 สถานภาพสมรส

- 1) โสด
- 2) สมรส
- 3) หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

#### 2.1.4 อาชีพ

- 1) ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ
- 2) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- 3) พนักงานบริษัท/ห้างร้าน
- 4) อื่นๆ

2.1.5 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) ปริญญาโท
- 4) ปริญญาเอก

2.1.6 เงินได้สุทธิในปีภาษี

- 1) 0 - 100,000 บาท
- 2) 100,001 - 500,000 บาท
- 3) 500,001 - 1,000,000 บาท
- 4) 1,000,001 - 4,000,000 บาท
- 5) มากกว่า 4,000,000 บาท

2.1.7 จำนวนเงินภาษีที่ชำระต่อปี

- 1) ไม่มีภาษีต้องชำระ
- 2) ไม่เกิน 3,000 บาท
- 3) 3,001 - 10,000 บาท
- 4) 10,001 - 50,000 บาท
- 5) มากกว่า 50,000 บาท

2.1.8 จำนวนงวดที่ชำระภาษี

- 1) 1 งวด
- 2) 2 งวด
- 3) 3 งวด

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ประกอบด้วย

2.2.1 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

2.2.2 การประสานงานของการบริการ

2.2.3 อธิษาคัยและความสนใจของผู้ให้บริการ

2.2.4 ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ

2.2.5 ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

**นิยามศัพท์เฉพาะ**

1. ผู้เสียภาษี หมายถึง บุคคลธรรมดาที่มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้

2. แบบแสดงรายการ หมายถึง แบบแสดงรายการภาษี แบบยื่นรายการภาษีและแบบนำส่งภาษี ที่กรมสรรพากรประกาศกำหนดให้ยื่นรายการ
3. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง ภาษีทางตรงที่ผู้เสียภาษีจะต้องรับภาระในการจ่ายค่าภาษี
4. ภาษีเงินได้นิติบุคคล หมายถึง ภาษีทางตรงที่นิติบุคคลมีหน้าที่เสียภาษีเงินได้ตามประมวลรัษฎากร
5. แบบ ก.พ. 30 หมายถึง แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มใช้สำหรับผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
6. แบบ ก.พ. 36 หมายถึง แบบนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้มีหน้าที่นำส่ง ได้แก่ ผู้จ่ายเงินค่าซื้อสินค้า หรือค่าบริการให้แก่ผู้ประกอบการที่อยู่นอกราชอาณาจักร เข้ามาประกอบกิจการชั่วคราวในราชอาณาจักรและไม่ได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือผู้ประกอบการที่ได้ให้บริการในต่างประเทศ และได้มีการให้บริการนั้นในราชอาณาจักร หรือผู้ขายทอดตลาดที่ขายทรัพย์สินของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
7. แบบ ก.ธ. 40 หมายถึง แบบแสดงรายการภาษีธุรกิจเฉพาะ
8. แบบ ก.ง.ด.1 หมายถึง แบบยื่นรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่าย กรณีจ่ายค่าจ้างแรงงานและเงินได้ เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้
9. แบบ ก.ง.ด. 2 หมายถึง แบบยื่นรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หัก ณ ที่จ่าย กรณีนิติบุคคล จ่ายค่าความนิยม ค่าลิขสิทธิ์หรือสิทธิอย่างอื่น เงินปี ดอกเบี้ย เงินปันผล เงินส่วนแบ่งกำไร
10. แบบ ก.ง.ด. 3 หมายถึง แบบยื่นรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่าย กรณีนิติบุคคล จ่ายค่าเช่า จ่ายค่าวิชาชีพอิสระ ได้แก่ ค่าทนายความ ค่าประกอบโรคศิลปะ ค่าสถาปัตยกรรม วิศวกรรม ค่าสอบบัญชี ค่าทำบัญชี ค่าประณีตศิลปกรรม การรับเหมา ค่าจ้างทำของ ค่าแสดงให้แก่นักแสดงสาธารณะ เงินรางวัล ค่าโฆษณา ค่าขนส่ง
11. แบบ ก.ง.ด. 50 หมายถึง แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล
12. แบบ ก.ง.ด. 51 หมายถึง แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลครึ่งปี
13. แบบ ก.ง.ด. 52 หมายถึง แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ใช้สำหรับผู้เสียภาษีที่เป็นนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ
14. แบบ ก.ง.ด. 53 หมายถึง แบบยื่นรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลหัก ณ ที่จ่าย
15. แบบ ก.ง.ด. 54 หมายถึง แบบยื่นรายการภาษีหัก ณ ที่จ่ายและจำหน่ายกำไร
16. แบบ ก.ง.ด. 55 หมายถึง แบบแสดงรายการเงินได้มูลนิธิสมาคม
17. แบบ ก.ง.ด. 90 หมายถึง แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี สำหรับผู้มีเงินได้ทั่วไปหรือกองมรดก หรือห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่ไม่ใช่นิติบุคคล

18. แบบ ภ.ง.ด. 91 หมายถึง แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี สำหรับผู้มีเงินได้เฉพาะการจ้างแรงงานประเภทเดียว

19. แบบ ภ.ง.ด. 93 หมายถึง แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ผู้มีเงินได้ ขอชำระภาษีก่อนถึงกำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการภาษี

20. สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 หมายถึง หน่วยงานที่ตั้งกัฒสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรมสรรพากร มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการวางแผนปฏิบัติงานและประเมินผล เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากร ให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรมสรรพากร และสำนักงานสรรพากรภาค 3 กำกับดูแลผู้เสียภาษี เป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ และตรวจสอบภาษีอากร สำหรับรายผู้ประกอบการที่อยู่ในความรับผิดชอบซึ่งขอบเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ คือ เขตบางพลัด เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตตลิ่งชันและเขตทวีวัฒนา มีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาตั้งอยู่ตามเขตต่างๆ ทำหน้าที่รับแบบแสดงรายการภาษี รับชำระและคืนภาษี ยกเว้นเขตทวีวัฒนา ไม่มีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาคตั้งอยู่ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาคตลิ่งชัน

21. ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี หมายถึง ความรู้สึกด้านบวกของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

21.1 ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ หมายถึง ผู้เสียภาษี ได้รับการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ตั้งแต่เริ่มขอรับบริการจนเสร็จสิ้นกระบวนการให้บริการ มีลักษณะที่ปฏิบัติได้ไม่ติดขัด มีความรวดเร็ว ไม่มีภาระยุ่งยาก ตลอดจนสถานที่ให้บริการมีความสะดวกสบาย ได้แก่ ความสะดวกด้านเวลาที่ใช้รอกอย ความตรงเวลาของการบริการ ด้านสถานที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการ การดูแลเอาใจใส่ตลอดกระบวนการให้บริการ และเมื่อผู้รับบริการมีปัญหา

21.2 การประสานงานของการบริการ หมายถึง ระบบบริการ กระบวนการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กันตั้งแต่เริ่มกระบวนการบริการ จนกระทั่งส่งมอบบริการ กระบวนการให้บริการเชื่อมโยงแต่ละระดับของการทำงาน มีความกระชับไม่ซ้ำซ้อน และมีการติดตามผลของการบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการสามารถรับบริการได้หลายด้านเบ็ดเสร็จ ณ สถานที่บริการแห่งเดียว

21.3 อธิยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีด้วยความเต็มใจ ตั้งใจ จดจ่อต่องานบริการ มีความกระตือรือร้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้เสียภาษีด้วยความรวดเร็ว แสดงความเป็นกันเอง สนใจ ห่วงใยผู้เสียภาษี ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำ หรือความช่วยเหลือ

21.4 ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้เสียภาษีได้รับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ขั้นตอนการให้บริการ ข่าวสาร สามารถทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ

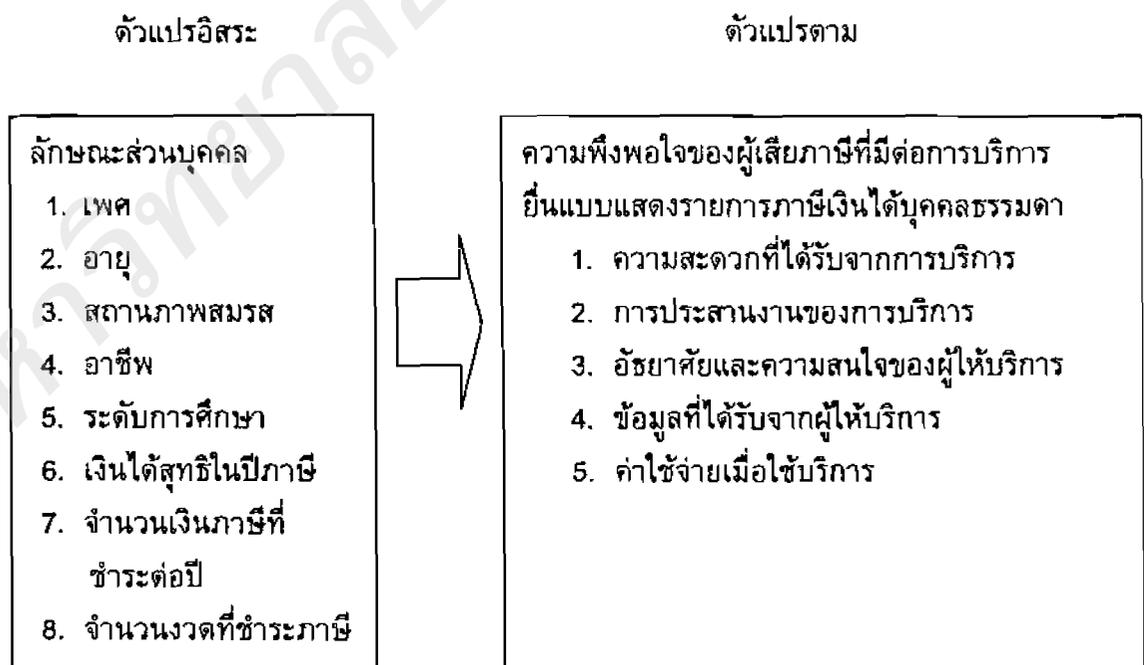
เรื่องที่มีปัญหา ซึ่งข้อเท็จจริงต่างๆ ที่ได้รับถูกต้อง และสามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ จากผู้ให้บริการได้ง่าย รวดเร็ว

21.5 ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ หมายถึง มูลค่า ราคา หรือต้นทุนที่ผู้เสียหายต้องจ่ายไปเพื่อแลกกับประโยชน์ หรือบริการอื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ได้รับ

22. ปัญหาของการไม่ใช้บริการอื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต หมายถึง ข้อขัดข้อง หรือความไม่สะดวกของการใช้บริการอื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยพื้นฐานความพึงพอใจของ วรณวดี พูลพอกสิน (2544, หน้า 43-44) ที่ได้รวบรวมไว้มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

ผู้เสียหายที่ใช้บริการอื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา เงินได้สุทธิในปีภาษี จำนวนเงินที่ชำระภาษีต่อปี และจำนวนงวดที่ชำระภาษี แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการอื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน