

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในห้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพากร
 - 1.1 ประวัติกรมสรรพากร
 - 1.2 การบริหารราชการกรมสรรพากร
 - 1.3 โครงสร้างการบริหารงานของกรมสรรพากร
 - 1.4 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14
 - 1.5 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร
2. หลักการบริหารภาษีและประเภทการจัดเก็บภาษีอากร
 - 2.1 หลักการบริหารภาษี
 - 2.2 ประเภทการจัดเก็บภาษีอากร
 - 2.3 การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
 - 2.4 แนวคิดในการให้บริการของกรมสรรพากร
 - 2.5 การพัฒนาขีดความสามารถการบริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
 - 3.1 ความหมายของการบริการ
 - 3.2 ลักษณะของการบริการ
 - 3.3 องค์ประกอบของการบริการ
 - 3.4 หลักการและแนวทางในการบริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
 - 4.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 4.2 การสร้างคุณค่าและความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ
 - 4.3 การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ
5. ปัจจัยความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
 - 5.1 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
 - 5.2 การประสานงานของการบริการ
 - 5.3 อธิษาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ

- 5.4 ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ
- 5.5 ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ
- 6. ปัญหาการไม่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต
 - 6.1 ความหมายของปัญหา
 - 6.2 การใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต
- 7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 7.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพากร

1. ประวัติกรมสรรพากร

กรมสรรพากรจัดตั้งขึ้นในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าให้จัดตั้งหอรัษฎากรพิพัฒน์ขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2416 เพื่อเก็บรายได้ภาษีอากรของแผ่นดิน และต่อมาทรงยกฐานะเป็นกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ และทรงมีพระราชดำริว่าควรแยกการสรรพากรเก็บผลประโยชน์แผ่นดินออกเป็นคนละพวกกับการคลังหรือการรักษาเงินเพื่อ ป้องกันการฉ้อราษฎร์บังหลวง จึงให้ยกกรมสรรพากรออกไปขึ้นกับกระทรวงมหาดไทยและโอนกรมสรรพากรในไปขึ้นอยู่ในกระทรวงนครบาล ต่อมาในปี พ.ศ. 2458 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงมีพระราชดำริให้ยกกรมสรรพากรใน และกรมสรรพากรนอกที่อยู่ต่างกระทรวงกันมาขึ้นอยู่ได้บังคับบัญชาของกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ และให้รวมเข้าเป็นกรมเดียวกัน เรียกว่า กรมสรรพากร นับตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2458 โดยมีพระยาอินทรมนตรีศรีจันทรวงุมาร เข้าดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมสรรพากรคนแรก (ชื่อเดิม มิสเตอร์ เอฟ.เอช.โยลด์) และมีสถานที่ตั้งที่ทำการแห่งแรกอยู่ที่ถนนสี่พระยา ภายหลังได้ย้ายที่ทำการไปอีกหลายแห่งตามความเหมาะสมในแต่ละยุคสมัย ปัจจุบันอาคารที่ทำการกรมสรรพากร ตั้งอยู่เลขที่ 90 ซอยพหลโยธิน 7 ถนนพหลโยธิน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร อาคารที่ทำการหลังใหม่นี้สร้างเสร็จเมื่อวันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2540 (กรมสรรพากร, 2546, หน้า 6)

2. การบริหารราชการกรมสรรพากร

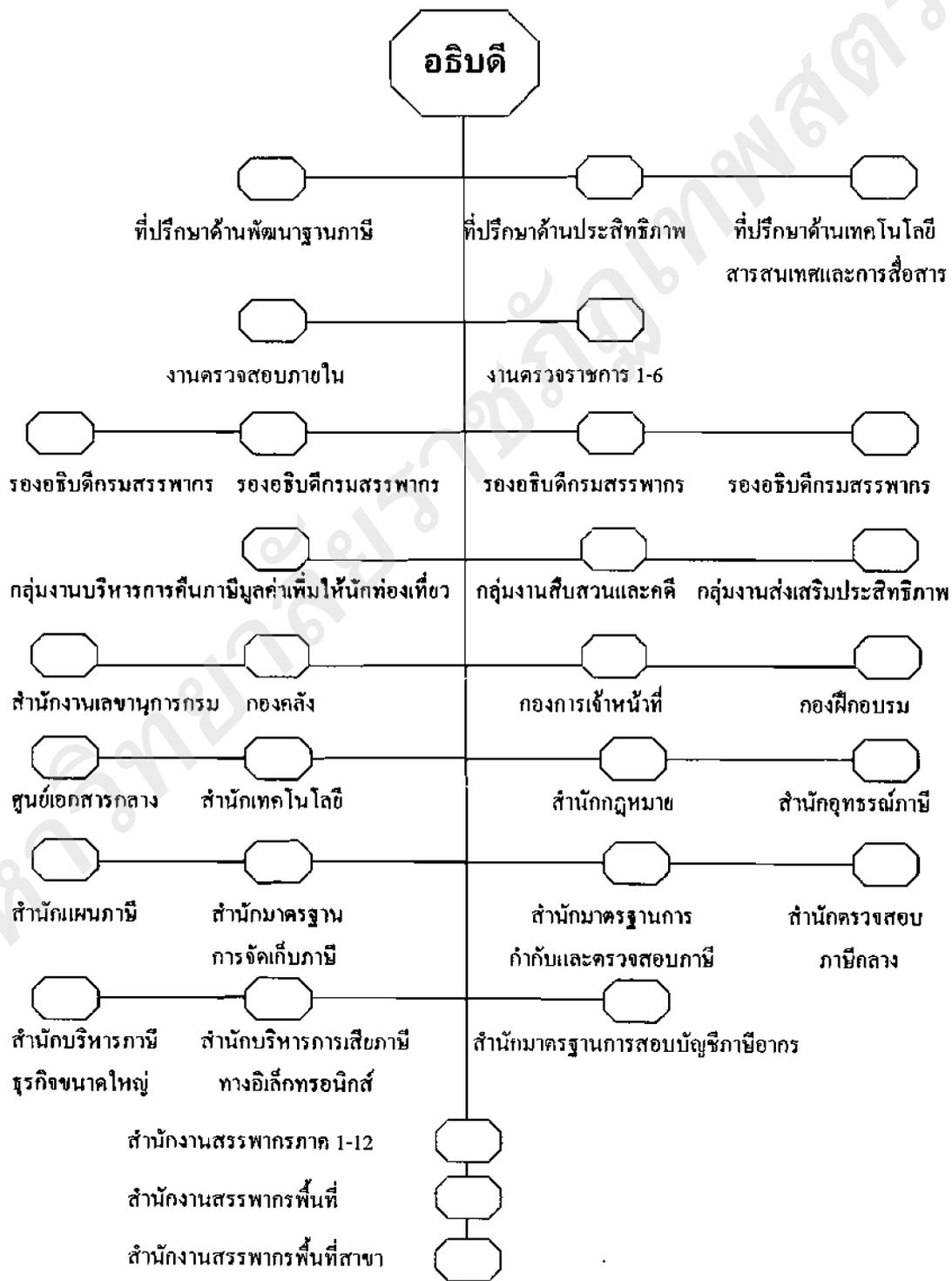
การปฏิรูปโครงสร้างระบบราชการไทย นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงการบริหารราชการของหน่วยงานภาครัฐครั้งใหญ่ ในส่วนของกรมสรรพากร ได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรใหม่ เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ เพื่อจัดบทบาทและภารกิจให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร และการให้บริการประชาชนเป็นหลัก จึงได้เปลี่ยนระบบบริหารราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคเป็นการบริหารราชการส่วนกลางเพียงอย่างเดียว

ทั้งนี้เพื่อความคล่องตัวในการบริหารงาน และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน แต่ยังคงดำรงไว้ซึ่งความร่วมมือที่ดีกับราชการส่วนภูมิภาคหน่วยอื่นในต่างจังหวัดต่อไป

นอกจากนี้ ได้ปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจของหน่วยงาน ณ สำนักงานใหญ่ ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยเน้นบทบาทในการกำหนดนโยบาย การวางแผน การวางมาตรฐานงาน การวิจัยพัฒนาระบบ ให้คำปรึกษา การวางแผน การปฏิบัติงาน ให้หน่วยปฏิบัติจัดเก็บภาษี ในระดับภาค ระดับพื้นที่ นำไปจัดทำแผนงานเพื่อนำไปใช้ปฏิบัติรวมถึงหน้าที่กำกับดูแลประเมินผล สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ การปรับโครงสร้างครั้งนี้ทำให้มีหน่วยงานในส่วนกลางเพิ่มขึ้นจากเดิมที่มี 5 กอง 5 สำนัก เปลี่ยนเป็น 5 กอง 10 สำนัก และ 5 กลุ่มงาน รวมทั้งได้มีการปรับเปลี่ยนชื่อสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร 16 แห่ง เป็นสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 - 16 ส่วนสำนักงานสรรพากรจังหวัด 80 แห่ง เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานสรรพากรภาค 1-12 ยังคงใช้ชื่อเดิม นอกจากนี้ได้มีการเปลี่ยนชื่อสำนักงานสรรพากรเขตในกรุงเทพมหานคร และสำนักงานสรรพากรอำเภอในส่วนภูมิภาค เป็นสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา รวมทั้งปรับลดสำนักงานสรรพากรอำเภอที่มีผลการจัดเก็บภาษีอากรต่ำจำนวน 50 อำเภอ ทำให้ปัจจุบันมีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา รวมจำนวนทั้งสิ้น 848 แห่ง จากการปฏิรูประบบราชการครั้งนี้ทำให้กรมสรรพากรมีหน่วยงานทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น 976 แห่ง และนำไปสู่การปฏิรูประบบการบริหารจัดเก็บภาษี การพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานทั้งในด้านการบริหารจัดการที่มีมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงการให้บริการผู้เสียภาษี ทำให้เกิดความสมัครใจที่จะเสียภาษี ซึ่งจะส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีให้มีความทั่วถึง เป็นธรรม มีความโปร่งใส และท้ายที่สุดแล้วจะทำให้มีฐานภาษีที่ยั่งยืนในระยะยาวต่อไป (กรมสรรพากร, 2546, หน้า 38)

3. โครงสร้างการบริหารงานของกรมสรรพากร

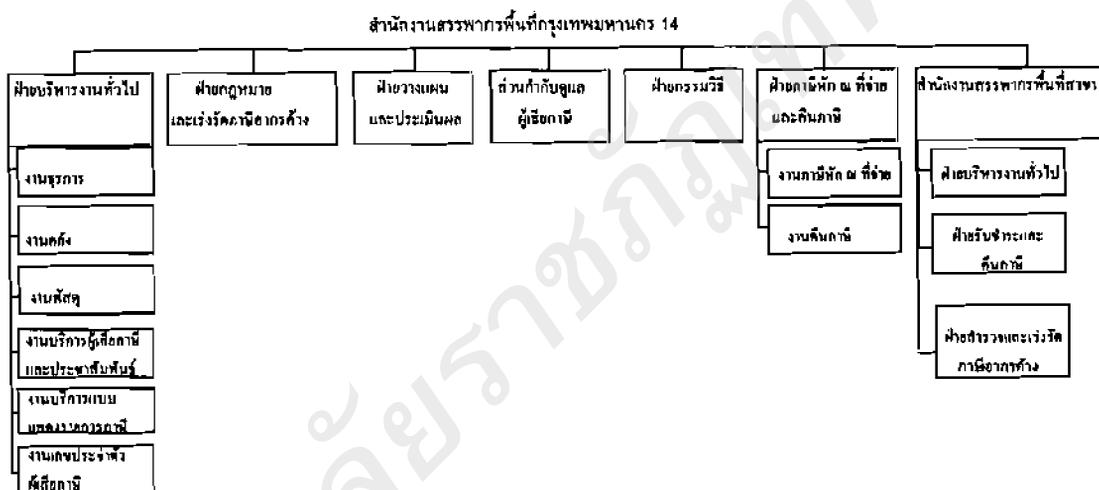
โครงสร้างการบริหารงานของกรมสรรพากร เป็นแบบการกระจายอำนาจการบริหารงานในทุกด้านออกไปยังหน่วยงานบริหารราชการส่วนภูมิภาคของประเทศ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจของแต่ละท้องถิ่น ทั้งในด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารเงินงบประมาณ ด้านการบริหารจัดเก็บภาษี และด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการจัดเก็บภาษี เป็นการกระจายอำนาจไปยังหน่วยงานในพื้นที่ทุกภูมิภาคที่เป็นแหล่งภาษีอากร เพื่อมุ่งเน้นการให้บริการไปสู่ประชาชนอย่างทั่วถึง หน่วยงานระดับกรมในส่วนกลางทำหน้าที่ในด้านการพัฒนาระบบมาตรฐานกรมวิธีกาษา และนโยบาย ส่วนหน่วยงานระดับสำนักงานสรรพากรภาคทำหน้าที่รับนโยบายจากกรมแล้วจัดทำแผนงานเพื่อให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่และสำนักงานสรรพากรจังหวัดนำไปปฏิบัติ โครงสร้างการบริหารกรมสรรพากร ดังภาพ 2 (กรมสรรพากร, 2549)



ภาพ 2 โครงสร้างการบริหารกรมสรรพากร
ที่มา : (กรมสรรพากร, 2549)

4. โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ตั้งอยู่เลขที่ 33/11 หมู่ที่ 14 ถนนบรมราชชนนี แขวงนิมพิลี เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร มีโครงสร้างการบริหาร ดังภาพ 3



ภาพ 3 โครงสร้างการบริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14

ที่มา : (สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14, 2549)

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 เป็นหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรมสรรพากร มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการวางแผนการปฏิบัติงาน และประเมินผลเพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรมสรรพากร และสำนักงานสรรพากรภาค 3 กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจปฏิบัติการ และตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ขอบเขตพื้นที่ในความรับผิดชอบ คือ เขตบางพลัด เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตตลิ่งชัน และเขตทวีวัฒนา โดยแบ่งโครงสร้างเป็นสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ตามเขตต่างๆ ยกเว้น เขตทวีวัฒนา อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทลิ่งชัน (สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14, 2549)

5. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร

กรมสรรพากร ได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ไว้ดังนี้

วิสัยทัศน์ ของกรมสรรพากรคือ ระบบงานมาตรฐานสากล เพื่อบริการประชาชน และเก็บภาษีทั่วถึง เป็นธรรม (กรมสรรพากร, 2548, หน้า 26)

พันธกิจ ของกรมสรรพากร มีดังนี้ (กรมสรรพากร, 2548, หน้า 26)

1. จัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการ
2. ให้บริการและสร้างความสนใจในการเสียภาษี

3. เสนอแนะการใช้นโยบายทางภาษีอากรอย่างทั่วถึง เป็นธรรม สามารถใช้เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการแข่งขันของประเทศต่อกระทรวงการคลัง

ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร

ปี 2549 กรมสรรพากรได้ทบทวน และปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ การทำงานใหม่ ดังนี้ (กรมสรรพากร, 2549)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างฐานภาษีที่ยั่งยืน มีเป้าประสงค์สำคัญเพื่อให้กรมสรรพากรสามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นธรรมและยั่งยืน สร้างความโปร่งใส และสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี สนับสนุนการคลังเพื่อสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เป็นประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญของกรมสรรพากรในการสนับสนุนภาครัฐ และเอกชนให้บรรลุในหลายประเด็นยุทธศาสตร์ตามแผนการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล โดยเฉพาะยุทธศาสตร์การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุล และแข่งขันได้ การบริหารการเงิน การคลัง การบริหารการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและเป็นธรรม

โดยมีกลยุทธ์สำคัญ ได้แก่ การบริหารจัดการเก็บภาษี การบริหารกำกับดูแลแบบมีเจ้าภาพ เน้นการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับภาคเอกชนและภาคประชาชน การบริหารการสำรวจติดตามธุรกิจนอกกรอบ การจัดทำมาตรฐานทางด้านภาษีต่างๆ เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหาความยากจน ยุทธศาสตร์การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ ยุทธศาสตร์นโยบายบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ การจัดทำความตกลงทางด้านภาษีระหว่างประเทศ เพื่อเป็นการสนับสนุนยุทธศาสตร์การต่างประเทศ และเศรษฐกิจระหว่างประเทศ การปรับปรุงกฎหมายระเบียบ แนวปฏิบัติ ปรับปรุงระบบการให้บริการ และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีให้เกิดความพึงพอใจ สนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนากฎหมาย และส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทรนรงค์เชิงรุกให้ผู้เสียภาษีเข้าสู่ระบบ และประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องภาษีอย่างทั่วถึง ให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปรับปรุงด้านกฎหมาย และแจ้งแหล่งภาษี อันเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนยุทธศาสตร์การมีส่วนร่วม การส่งเสริมประชาธิปไตย และกระบวนการประชาสังคมของรัฐบาล และสนับสนุนทุกประเด็นยุทธศาสตร์กระทรวงการคลัง การบริหารเศรษฐกิจที่ยั่งยืน การพัฒนาสังคมอย่างมีคุณภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 มุ่งสู่การเป็นองค์กรเชิงวิชาการ มีเป้าประสงค์สำคัญ เพื่อการเป็นองค์กรเชิงวิชาการ บุคลากรมีคุณภาพและจริยธรรม เป็นกรมสรรพากรใสสะอาด ปรับโครงสร้างส่วนราชการและระบบบริหารงานให้มีความยืดหยุ่น ทันสมัย รองรับต่อยุทธศาสตร์ของรัฐบาล สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ยึดประโยชน์สุขของประชาชนอันเป็นการสนองพระราชดำริเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์

โดยจะดำเนินกลยุทธ์สำคัญ คือ การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยม การสร้างระบบบริหารงานบุคคลและสิ่งจูงใจ การพัฒนา สร้างระบบบริหารความรู้ขององค์กร โดยจัดระบบบริหารและเพิ่มมูลค่าบุคลากรด้วยฐานความรู้ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนา ระบบ

ราชการไทยที่ต้องการยกระดับขีดความสามารถ และมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับ สูง เทียบเท่าสากล สอดคล้องกับยุทธศาสตร์พัฒนากฎหมาย และส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดีตามแผนบริหารราชการแผ่นดินในประเด็นการพัฒนากระบวนการ การช่วยเหลือ และเกื้อหนุน ภาคสังคมด้วยการจัดองค์กรสู่การเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ (knowledge society) สร้างฐานความรู้ หรือวิทยาการใหม่ๆ เชื่อมโยงสู่ภาคสังคม และผู้เสียภาษีอันจะสนับสนุนแผนบริหารราชการ แผ่นดิน ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ เพื่อการสร้างสังคมแห่งการ เรียนรู้ตลอดชีวิตพัฒนาให้มีความรู้คู่คุณธรรมและจริยธรรม เตรียมความพร้อมให้สอดคล้องกับ การพัฒนาและการแข่งขันของประเทศ โดยการสร้างสภาพแวดล้อม แหล่งเรียนรู้นวัตกรรมใหม่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้แบบบูรณาการทั้งในระบบและนอกระบบ สร้างแหล่งบริการองค์ความรู้ และ สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์กระทรวงการคลัง ปรับระบบบริหารจัดการกระทรวงการคลังและ เพิ่มประสิทธิภาพ ความทันสมัย และความโปร่งใสในการทำงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงรุก มีเป้าประสงค์สำคัญ คือ ยกระดับการบริการให้อยู่ในระดับการบริการแบบบูรณาการ (integrated service) สามารถ ให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย โปร่งใส รวมทั้งเป็นคลังข้อมูลของภาครัฐบาล และภาคเอกชน ในการแก้ไขปัญหาความยากจน การเชื่อมโยงข้อมูลและการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานป้องกัน และปราบปรามผู้มีอิทธิพล และยาเสพติดตามแผนบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล ยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาความยากจน ยุทธศาสตร์การพัฒนาคน และสังคมที่มีคุณภาพด้านการเสริมสร้าง ความมั่นคงของชีวิตและสังคมให้สังคมไทยมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีคุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อมที่ดี สงบสุข ปลอดภัยจากอบายมุขและสิ่งเสพติด นอกจากนี้ ในด้านการให้บริการ ด้านอื่นขององค์กรยังเป็นการยกระดับคุณภาพ และประสิทธิภาพในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริหารจัดการ เพื่อเป็นการรักษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการขับเคลื่อนองค์กร ขยาย โครงข่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้กว้างขวางมากขึ้น

ปี 2549 ได้มีการจัดทำแผนทิศทางยุทธศาสตร์ (roadmap) ไว้ดังนี้ (กรมสรรพากร, 2549)

1. จะยุติการรับและชำระภาษีทุกประเภทที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยใช้ ระบบบริหารสำนักงานอัตโนมัติ (office automation) เพื่อให้ทุกหน่วยงานมีฐานข้อมูลเป็นระบบ คู่ขนาน (parallel run) และปรับการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรให้เป็นการทำงานบนเครื่อง คอมพิวเตอร์

2. ออกใบประเมินภาษีและใบแจ้งคืนภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์

ปี 2550 ได้มีการจัดทำแผนทิศทางยุทธศาสตร์ (roadmap) ไว้ดังนี้ (กรมสรรพากร, 2550)

1. เจ้าหน้าที่สรรพากร ทำงานบนเครือข่ายระบบออนไลน์จากที่ใดก็ได้ (online remote access) และใช้ระบบบัญชีรายตัวผู้เสียภาษีกับผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดา
2. ใช้ระบบบัญชีรายตัวผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดา

หลักการบริหารภาษีและประเภทการจัดเก็บภาษีอากร

1. หลักการบริหารภาษี

ศุภลักษณ์ พิณใจภูวดล (2544, หน้า 75-79) ได้รวบรวมหลักการบริหารภาษีที่ดี ดังนี้

1.1 หลักความเป็นธรรม (equity) เนื่องจากประชาชนของรัฐ จำเป็นต้องบริจาค หรือสละให้แก่รัฐที่ประชาชนอยู่ภายใต้ความคุ้มครอง ตามสัดส่วนของรายได้ที่ครอบครองอยู่ แนวความคิดดังกล่าว ถือเป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญของหลักความยุติธรรมทางภาษี การจัดเก็บภาษีอย่างยุติธรรม จำต้องสัมพันธ์กับสิ่งที่เป็นความสามารถ หรือสิ่งที่แสดงความสามารถของผู้เสียภาษี รวมทั้งหลักเกณฑ์การวัดความสามารถและหลักเกณฑ์ในการแบ่งสรรภาระสาธารณะ ต้องเป็นหลักเกณฑ์ที่บังคับได้โดยทั่วกัน ทั้งนี้การยกเว้นภาษีหรือการเพิ่มอัตราภาษี ผู้บัญญัติกฎหมายพึงกระทำด้วยความระมัดระวัง โดยคำนึงถึงจำนวนภาษีขึ้นด้าว ที่ประชาชนทุกคนควรแบกรับอย่างเสมอหน้ากันและโดยส่วนใหญ่ ความสามารถ ความกินดีอยู่ดีทางเศรษฐกิจ หรือเศรษฐกิจที่เอื้อประโยชน์แก่คนทั่วไป อาจวัดได้จากรายได้ ความมั่งมี หรือการจ่าย

1.2 หลักความแน่นอน (certainty) ภาษีที่จัดเก็บต้องมีความชัดเจน และแน่นอน ไม่ว่าจะเป็นฐานภาษี เทคนิคการประเมินภาษีและวิธีการจัดเก็บภาษี ความแน่นอนที่กล่าวถึงนี้ ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของเหตุผล เช่น รัฐบาลต้องบัญญัติหลักเกณฑ์เกี่ยวกับเทคนิค วิธีการทางภาษี (ฐานภาษี การคำนวณและการจัดเก็บ) อย่างชัดเจนไม่คลุมเครือ ผู้เสียภาษีสามารถคำนวณภาษีที่ตนต้องชำระได้ รวมทั้งมีการกำหนด วัน เวลา สถานที่ ที่แน่นอน ซึ่งการจัดเก็บภาษีที่ไม่สอดคล้องกับหลักความแน่นอนย่อมนำมาซึ่งความเดือดร้อนของประชาชน เช่น การจัดเก็บภาษีของเจ้าภาษีนายอากรที่ขาดหลักเกณฑ์แน่นอน เป็นต้น

1.3 หลักความสะดวก (convenience) ภาษีทุกประเภทควรต้องเรียกเก็บตรงตามเวลา วิธีการชำระภาษีก็ต้องทำให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกมากที่สุด ซึ่งอาจรวมถึงช่วงเวลา que ผู้เสียภาษีมีความสะดวกที่จะชำระภาษี ได้แก่ ช่วงเวลาที่มีรายได้เข้ามา (เช่น ในประเทศเกษตรกรรม ประชาชนที่เป็นชาวนาสามารถมีรายได้มาชำระภาษีได้ก็ต่อเมื่อถึงฤดูหน้าข้าวเพราะสามารถนำข้าวออกขายเป็นรายได้) ส่วนสถานที่จัดเก็บภาษีก็ต้องสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ หรือการขนส่งที่เข้าถึงได้ของผู้เสียภาษี

1.4 หลักความประหยัด (economy) ภาษีทุกประเภทที่จัดเก็บเพื่อนำรายได้เข้าสู่คลังควรมีจำนวนที่ใกล้เคียงกับจำนวนภาษีที่ผู้เสียภาษีได้ชำระให้แก่รัฐ ซึ่งหมายความว่า รัฐต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเก็บภาษีให้น้อยที่สุด และผู้เสียภาษีก็น้อยค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับภาษีนั้น ๆ น้อยที่สุด

ด้วย ทั้งนี้เพราะค่าใช้จ่ายต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็น ค่าเดินทาง หรือความยุ่งยากอื่นๆ ที่เกิดจากวิธีการชำระภาษีเป็นภาระที่ผู้เสียภาษีต้องแบกรับเพิ่มมากขึ้นจากจำนวนภาษีที่ถูกเรียกเก็บ รัฐต้องมีมาตรการควบคุมการใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษี เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อระบบภาษีให้มากที่สุด แม้อัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีจะมีจำนวนน้อยจึงจำเป็นต้องมีระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ

2. ประเภทการจัดเก็บภาษีอากร

กรมสรรพากรได้แบ่งประเภทการจัดเก็บภาษีอากรดังนี้ (โกเมน สืบวิเศษ, 2548, หน้า 5)

2.1 การจัดเก็บภาษีอากรตามกฎหมายประมวลรัษฎากร มีดังนี้

2.1.1 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จัดเก็บจากเงินได้ประเภท เงินเดือน ค่าจ้างจากการรับทำงานให้ ค่าสิทธิ ดอกเบี้ย เงินปันผล วิชาชีพอิสระ รับจ้างทำของและเงินได้ประเภทอื่น

2.1.2 ภาษีเงินได้นิติบุคคล จัดเก็บจากนิติบุคคลประเภท ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทหรือนิติบุคคลอื่นที่ประมวลรัษฎากรได้กำหนดไว้ ทั้งนี้การจัดเก็บเงินได้นิติบุคคลเก็บจากกำไรสุทธิ หรือรายรับก่อนหักรายจ่าย หรือเงินได้ที่จ่ายจากหรือในประเทศไทย หรือเงินได้จากการจำหน่ายกำไรออกไปจากประเทศไทย

2.1.3 ภาษีมูลค่าเพิ่ม จัดเก็บจากผู้ประกอบการที่ขายสินค้า หรือให้บริการ หรือการนำเข้าสินค้า โดยเก็บจากฐานของมูลค่าสินค้าและบริการส่วนที่เพิ่มขึ้น

2.1.4 ภาษีธุรกิจเฉพาะ จัดเก็บจากการบริโภค หรือการให้บริการเฉพาะอย่าง ได้แก่ การจัดเก็บจากการประกอบกิจการธนาคาร ธุรกิจหลักทรัพย์ การรับประกันชีวิต กิจการโรงรับจำนำ กิจการเลี้ยงธนาคารพาณิชย์ และกิจการค้าอสังหาริมทรัพย์

2.1.5 อากรแสตมป์ จัดเก็บจากการกระทำตราสารตามประเภทที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ สัญญาเช่า ตราสารโอนใบหุ้น สัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน สัญญาจ้างทำของ สัญญากู้ยืมเงิน กรมธรรม์ประกันภัย

2.2 การจัดเก็บภาษีอากรตามกฎหมายอื่น มีดังนี้

2.2.1 ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม

2.2.2 อากรรังนก

3. การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

โกเมน สืบวิเศษ (2548, หน้า 21) ได้กล่าวว่า ภาษีเงินได้ (income tax) เป็นภาษีทางตรงชนิดหนึ่ง มีหลักการจัดเก็บโดยคำนึงถึง เงิน หรือรายได้ อันเนื่องมาจากความสามารถหรือทรัพย์สินของบุคคลเป็นสำคัญ

กรมสรรพากร (2549) กล่าวว่าภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไปหรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตาม

เกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใดๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปยื่นแบบแสดงรายการตนเอง ตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือน มกราคมถึงมีนาคม ของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีตอน ครึ่งปีสำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปี สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็น การบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่าย จากเงินได้ที่จ่ายบางส่วน เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีเงินได้ในขณะที่มี เงินได้เกิดขึ้น

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ผู้ที่มีเงินได้ เกิดขึ้นระหว่างปีที่ผ่านมา โดยมีสถานะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้ (กรมสรรพากร, 2548)

1. บุคคลธรรมดา
2. ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล
3. ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี
4. กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง

ผู้มีเงินได้พึงประเมินมีหน้าที่ดังนี้

1. ขอมีเลขและบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีภายใน 60 วัน นับแต่วันที่มีเงินได้เกิดขึ้น ผู้มีเงินได้ ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร อาจยื่นคำร้อง ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ทั้ง 16 แห่ง หรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (อำเภอ) ทุกแห่ง สำหรับใน ต่างจังหวัดยื่นคำขอได้ที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ (จังหวัด) และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (อำเภอ) ทุกแห่งแล้วแต่กรณี ยกเว้นบุคคลธรรมดาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2546 ให้ใช้บัตรประจำตัว ประชาชน

2. ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปกติปีละ 1 ครั้ง เงินได้ของปีใด ก็ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในวันที่ 31 มีนาคม ของปีถัดไป เว้นแต่ เงินได้บางลักษณะ เช่น การให้เช่าทรัพย์สิน เงินได้จากวิชาชีพอิสระ เงินได้จากการรับเหมา เงินได้จากธุรกิจ การพาณิชย์ เป็นต้น ผู้มีเงินได้พึงประเมิน จะต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาในตอนกลางปี สำหรับเงินได้ที่เกิดขึ้นใน 6 เดือนแรก ภายในเดือนกันยายน ของปีนั้น ก่อนการยื่นภาษีประจำปีตามปกติ

ผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปีภาษี มีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา เมื่อมีเงินได้ถึงเกณฑ์ขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนดไม่ว่าเมื่อคำนวณภาษีแล้วจะมี ภาษีต้องชำระเพิ่มเติมหรือไม่ก็ตาม ดังนี้

1. ผู้มีเงินได้จากการจ้างแรงงานประเภทเงินเดือน ค่าจ้างที่ได้รับในปีภาษีนั้น (ตั้งแต่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม)

- 1.1 กรณีไม่มีคู่สมรสต้องมีเงินได้พึงประเมินเกิน 50,000 บาท

- 1.2 กรณีที่มีคู่สมรสไม่ว่าฝ่ายเดียว หรือทั้งสองฝ่ายต้องมีเงินได้พึงประเมิน

รวมกันเกิน 100,000 บาท

2. ผู้มีเงินได้จากการทำธุรกิจการค้าทั่วไปที่มีใช้เกิดจากการจ้างแรงงานที่ได้รับในปีภาษีนั้น (ตั้งแต่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม)

2.1 กรณีไม่มีคู่สมรสต้องมีเงินได้พึงประเมินเกิน 30,000 บาท

2.2 กรณีมีคู่สมรส ไม่ว่าจะฝ่ายเดียวหรือทั้งสองฝ่ายต้องมีเงินได้พึงประเมินรวมกันเกิน 60,000 บาท

3. กองมรดกของผู้ตายที่ยังไม่แบ่งเกิน 30,000 บาท

4. ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคลเกิน 30,000 บาท

ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต้องใช้แบบแสดงรายการภาษี และยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภายในกำหนดระยะเวลา ดังนี้

1. แบบ ภ.ง.ด.90 ใช้สำหรับผู้มีเงินได้พึงประเมินทุกประเภทภาษี กำหนดระยะเวลายื่นแบบแสดงรายการภาษีตั้งแต่ วันที่ 1 มกราคม – วันที่ 31 มีนาคม ของปีถัดไป

2. แบบ ภ.ง.ด.91 ใช้สำหรับผู้มีเงินได้พึงประเมินประเภทที่ 1 มาตรา 40(1) มาตราเดียว กำหนดระยะเวลายื่นแบบแสดงรายการภาษีตั้งแต่ เดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม ของปีถัดไป

3. แบบ ภ.ง.ด.93 ใช้สำหรับผู้มีเงินได้พึงประเมิน ขอชำระภาษีล่วงหน้าก่อนถึง กำหนดระยะเวลายื่นแบบแสดงรายการภาษี

4. แบบภ.ง.ด.94 ใช้สำหรับผู้มีเงินได้พึงประเมินเฉพาะประเภทที่ 5 – 8 มาตรา 40(5),(6),(7),(8) กำหนดระยะเวลายื่นแบบแสดงรายการภาษี ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึง เดือนกันยายน ของปีภาษีนั้น

ช่องทางเลือกในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีดังนี้ (กรมสรรพากร, 2549)

1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (เดิมเรียกว่า สำนักงานสรรพากรเขต/อำเภอ) สำหรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90,ภ.ง.ด.91) ผู้มีเงินได้สามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาใดก็ได้ไม่จำเป็นต้อง เป็นท้องที่ที่มีภูมิลำเนา

2. สำหรับท้องที่กรุงเทพมหานคร อาจยื่นแบบทางไปรษณีย์โดยส่งไปยังกองคลัง กรมสรรพากรได้ โดยถือเอาวันลงทะเบียนเป็นวันรับแบบและชำระภาษี (ไม่รวมกรณีขอผ่อนชำระ) ดูรายละเอียดวิธีการชำระภาษีเพิ่มเติมได้

3. ที่ตั้งข่าวสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (website) ของกรมสรรพากรที่ www.rd.go.th โดยชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ หรือชำระผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) หรือโดยวิธีอื่นได้แก่ ชำระผ่านเครื่องบริการเงินอัตโนมัติ (Automated Teller Machine : ATM) โทรศัพท์บ้าน โทรศัพท์มือถือ ทางอินเทอร์เน็ต หรือชำระผ่านทางไปรษณีย์

4. ธนาคารพาณิชย์ไทยและสาขา ที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครหรือต่างจังหวัด แต่ต้องเป็นกรณียื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีภายในกำหนดเวลา มีภาษีที่ต้องชำระพร้อมกับการยื่นแบบ และจะต้องเป็นแบบที่แสดงชื่อ ที่อยู่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษีตามที่กรมสรรพากรจัดทำและส่งให้ การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดานอกจากผู้เสียภาษีจะชำระภาษีโดยการถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายแล้ว ถ้าในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและคำนวณภาษีตามแบบแสดงรายการภาษีที่ยื่นนั้นมีภาษีที่ต้องชำระหรือต้องชำระเพิ่มเติมอีกก็ให้ชำระ หรือชำระเพิ่มเติมต่อเจ้าหน้าที่สรรพากรพร้อมกับการยื่นแบบนั้น โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับชำระจะออกหลักฐานใบเสร็จแสดงการรับเงินภาษี ถือเป็นหลักฐานแสดงการยื่นแบบแสดงรายการให้แก่ผู้เสียภาษี

การขอผ่อนชำระภาษี มีเงื่อนไขดังนี้ (กรมสรรพากร, 2550)

1. ถ้ามีภาษีที่ต้องชำระจำนวนตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไป ทั้งภาษีครึ่งปีและภาษีสิ้นปี ผู้เสียภาษีมีสิทธิขอผ่อนชำระภาษีได้เป็น 3 งวดเท่าๆ กัน ได้ดังนี้ งวดที่ 1 ชำระ พร้อมกับการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90 ภายในวันที่ 31 มีนาคม งวดที่ 2 ชำระภายในวันที่ 31 เมษายน และงวดที่ 3 ชำระภายในวันที่ 31 พฤษภาคม ถ้าผู้เสียภาษีมิได้ชำระภาษีงวดใดงวดหนึ่งภายในกำหนด ผู้เสียภาษีหมดสิทธิที่จะผ่อนชำระภาษีต่อไป และต้องชำระภาษีที่ยังไม่ได้ชำระพร้อมเงินเพิ่มด้วย

2. กรณีชำระภาษีเป็นงวดที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเจ้าหน้าที่จะจัดทำแบบใบแจ้งการค้างชำระภาษีอากร และมอบไว้เป็นหลักฐาน

3. กรณีชำระภาษีเป็นงวดที่ธนาคาร ผู้เสียภาษีต้องเป็นผู้มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานครเท่านั้น ผู้เสียภาษีต้องแสดงความประสงค์กับเจ้าหน้าที่ธนาคารผู้รับชำระภาษีเพื่อจัดทำแบบใบแจ้งการค้างชำระภาษีอากร

เนื่องจากผู้มีเงินได้เป็นผู้ที่ประกอบอาชีพ ที่มีลักษณะแตกต่างกัน มีความยากง่ายในการประกอบการหรือต้นทุนที่มีความแตกต่างกัน เพื่อความเป็นธรรมกฎหมายได้แบ่งลักษณะของเงินได้ (พึงประเมิน) ออกเป็นกลุ่มๆ ตามความเหมาะสมเพื่อกำหนดวิธีการคำนวณภาษีให้เกิดความเป็นธรรมมากที่สุด โดยแบ่งออกเป็นประเภทเงินได้ ดังนี้ (โกเมน สืบวิเศษ, 2548, หน้า 30-35)

ประเภทที่ 1 เงินได้มาตรา 40(1) ได้แก่ เงินได้เนื่องจากการจ้างแรงงานไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส เบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ เงินค่าเช่าบ้านที่ได้รับจากนายจ้าง เงินที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้าน ซึ่งนายจ้างให้อยู่โดยไม่เสียค่าเช่า เงินที่นายจ้างจ่ายชำระหนี้ใดๆ ซึ่งลูกจ้างมีหน้าที่ต้องชำระเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใดๆ บรรดาที่ได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน เช่น มูลค่าของการได้รับประทานอาหาร เป็นต้น

ประเภทที่ 2 เงินได้มาตรา 40(2) ได้แก่ เงินได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้ ไม่ว่าจะเป็ค่าธรรมเนียม ค่านายหน้า ค่าส่วนลด เงินอุดหนุนในงานที่ทำ เบี้ยประชุม บำเหน็จ โบนัส เงินค่าเช่าบ้านที่ได้รับเนื่องจากหน้าที่ หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้ เงินที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้าน ที่ผู้จ่ายเงินได้ให้อยู่

โดยไม่เสียค่าเช่า เงินที่ผู้จ่ายเงินได้จ่ายชำระหนี้ใดๆ ซึ่งผู้มีเงินได้มีหน้าที่ต้องชำระเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใดๆ บรรดาที่ได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้ นั้น ไม่ว่าหน้าที่หรือตำแหน่งงาน หรืองานที่รับทำให้นั้นจะเป็นการประจำหรือชั่วคราว

ประเภทที่ 3 เงินได้มาตรา 40(3) ได้แก่ ค่าแห่งกุศลวิมล ค่าแห่งลิขสิทธิ์หรือสิทธิ อื่นๆ เงินปี หรือเงินได้ที่มีลักษณะเป็นเงินรายปีอันได้มาจากพินัยกรรม นิติกรรมอย่างอื่น หรือคำพิพากษาของศาล

ประเภทที่ 4 เงินได้มาตรา 40(4) ได้แก่ ดอกเบี้ย เงินปันผล เงินส่วนแบ่งกำไร เงินลดทุน เงินเพิ่มทุน ผลประโยชน์ที่ได้จากการโอนหุ้น เป็นต้น มีรายละเอียดดังนี้

มาตรา 40 (4)(ก) ดอกเบี้ยพันธบัตร ดอกเบี้ยเงินฝาก ดอกเบี้ยหุ้นกู้ ดอกเบี้ย ตัวเงิน ดอกเบี้ยเงินกู้ยืม ไม่ว่าจะมีหลักประกันหรือไม่ ดอกเบี้ยเงินกู้ยืมที่อยู่ในบังคับต้องถูกหัก ภาษีไว้ ณ ที่จ่ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีเงินได้ปิโตรเลียม เฉพาะส่วนที่เหลือจากถูกหักภาษี ไว้ ณ ที่จ่าย ตามกฎหมายดังกล่าวหรือผลต่างระหว่างราคาไถ่ถอนกับราคาจำหน่าย ตัวเงิน หรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่บริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล หรือนิติบุคคลอื่นเป็นผู้ออกและ จำหน่ายครั้งแรกในราคาต่ำกว่าราคาไถ่ถอน รวมทั้งเงินได้ที่มีลักษณะทำนองเดียวกันกับดอกเบี้ย ผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนอื่นๆ ที่ได้จากการให้กู้ยืม หรือจากสิทธิเรียกร้องในหนี้ทุกชนิดไม่ว่า จะมีหลักประกันหรือไม่ก็ตาม

มาตรา 40 (4)(ข) เงินปันผล ส่วนแบ่งกำไร หรือประโยชน์อื่นใดที่ได้จากบริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล กองทุนรวม หรือสถาบันการเงินที่มีกฎหมายไทยให้จัด ตั้งขึ้นโดยเฉพาะ สำหรับให้กู้ยืมเงิน

มาตรา 40 (4)(ค) เงินโบนัสที่จ่ายแก่ผู้ถือหุ้น หรือผู้เป็นหุ้นส่วนในบริษัท หรือ ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล

มาตรา 40 (4)(ง) เงินลดทุนของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลเฉพาะส่วนที่ จ่ายไม่เกินกว่ากำไรและเงินที่กันไว้รวมกัน

มาตรา 40 (4)(จ) เงินเพิ่มทุนของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลซึ่งตั้งจาก กำไรที่ได้มาหรือรับช่วงกันไว้รวมกัน

มาตรา 40 (4)(ฉ) ผลประโยชน์ที่ได้จากการที่บริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ควบเข้ากัน หรือรับช่วงกัน หรือเลิกกัน ซึ่งตีราคาเป็นเงินได้เกินกว่าเงินทุน

มาตรา 40 (4)(ช) ผลประโยชน์ที่ได้จากการโอนการเป็นหุ้นส่วน หรือโอนหุ้น หุ้นกู้ พันธบัตร หรือตัวเงิน หรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ ที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล หรือนิติบุคคลอื่นเป็นผู้ออก ทั้งนี้เฉพาะซึ่งตีราคาเป็นเงินได้เกินกว่าที่ลงทุน

เงินได้มาตรา 40(4) ในหลายๆ กรณีกฎหมายให้สิทธิที่จะเลือกเสียภาษีโดย วิธีหักภาษี ณ ที่จ่าย แทนการนำเงินได้ประเภทนี้ไปรวมคำนวณกับเงินได้อื่นตามหลักทั่วไปซึ่ง

จะทำให้ผู้มีเงินได้ที่ต้องเสียภาษีตามบัญชีอัตราภาษี ในอัตราที่สูงกว่าอัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย สามารถประหยัดภาษีได้

เงินได้ประเภทที่ 5 เงินได้มาตรา 40(5) เงินได้จากการให้เช่าทรัพย์สิน เงินหรือประโยชน์อย่างอื่นที่ได้เนื่องจากการให้เช่าทรัพย์สิน การผิดสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน การผิดสัญญาซื้อขายเงินผ่อน ซึ่งผู้ขายได้รับคืนทรัพย์สินที่ซื้อขายนั้น โดยไม่ต้องคืนเงินหรือคืนประโยชน์ที่ได้รับไว้แล้ว

เงินได้ประเภทที่ 6 เงินได้มาตรา 40(6) ได้แก่ เงินได้จากวิชาชีพอิสระ คือ วิชากฎหมาย การประกอบโรคศิลป์ วิศวกรรม สถาปัตยกรรม การบัญชี ประณีตศิลปกรรม หรือวิชาชีพอื่น ซึ่งจะได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดชนิดไว้

เงินได้ประเภทที่ 7 เงินได้มาตรา 40(7) ได้แก่ เงินได้จากการรับเหมา ที่ผู้รับเหมาต้องลงทุนด้วยการจัดหาสัมภาระในส่วนสำคัญ นอกจากเครื่องมือ

เงินได้ประเภทที่ 8 เงินได้มาตรา 40(8) ได้แก่ เงินได้จากการประกอบการธุรกิจ การพาณิชย์ การเกษตร การขนส่ง การอุตสาหกรรม การขายอสังหาริมทรัพย์ หรือการอื่น นอกจากที่ระบุไว้ในประเภทที่ 1 ถึงประเภทที่ 7

การบริหารจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นกระบวนการบริหารเพื่อให้สามารถจัดเก็บภาษีให้เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย วิธีการจัดเก็บ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่สำคัญ ได้แก่ การจัดระบบ ให้มีการติดตามผู้มีหน้าที่เสียภาษี ที่ไม่ยื่นแบบแสดงรายการได้ทันเวลาที่ มีการตรวจสอบครอบคลุมกว้างขวาง มีหลักเกณฑ์การลงโทษที่เหมาะสม ประกอบกับจะต้องมีมาตรการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีเป็นปัจจัยเสริม (กรมสรรพากร, 2548, หน้า 4)

4. แนวคิดในการให้บริการของกรมสรรพากร

บุญรอด โบริ์เสวีวงศ์ (2541, หน้า 90-95) กล่าวว่า กรมสรรพากรได้กำหนดแนวคิดในการให้บริการผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไป ภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของรัฐ ได้แก่

4.1 ความต้องการบริการ

การที่ผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไป ต้องใช้บริการจากหน่วยงานกรมสรรพากร ผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไปจะได้รับบริการที่เหมาะสมทั้งในแง่ปริมาณ ได้แก่ การได้รับบริการที่รวดเร็ว เพียงพอต่อความต้องการ เสียค่าใช้จ่ายน้อย และแง่คุณภาพ ได้แก่ การได้รับบริการที่เป็นธรรม เสมอภาค สะดวก ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ตอบสนองปัญหา หรือความต้องการเฉพาะด้านของแต่ละคนได้อย่างเพียงพอ และได้รับการปฏิบัติที่สุภาพ

4.2 เป้าหมายของบริการ

โดยทั่วไปเป้าหมายของการให้บริการจะกำหนดโดยหน่วยงานของรัฐบาล ซึ่งกรมสรรพากรได้กำหนดเป้าหมายในการให้บริการ ได้แก่ จำนวนภาษีอากรที่จัดเก็บได้ตามเป้าหมายนี้ยังไม่สะท้อนถึงคุณภาพของบริการ แต่จะสามารถพิจารณาได้จากทัศนคติของผู้เสีย

ภาษีและประชาชนทั่วไปว่าการให้บริการนั้นสามารถสร้างความเข้าใจ ความพึงพอใจ และการสนับสนุน ซึ่งมีผลต่อจำนวนภาษีอากรที่กรมสรรพากรจัดเก็บได้

4.2.1 ความเข้าใจ ผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไปมีความเข้าใจชัดเจนว่าจะต้องเตรียมตัวอย่างไร ต้องเตรียมเอกสารหรือหลักฐานใดในการติดต่อหน่วยงานกรมสรรพากร ทราบว่ากระบวนการบริการเป็นอย่างไร ใช้ระยะเวลาเท่าใด เสียค่าใช้จ่ายมากน้อยเพียงใด หากมีปัญหาจะสอบถามได้จากใคร

4.2.2 ความพึงพอใจ ผู้เสียภาษี และประชาชนทั่วไปพึงพอใจจากการได้รับบริการตามขั้นตอน กระบวนการบริการที่กรมสรรพากรจัดให้ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน มีความยุติธรรม ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเกินกว่าที่ทางราชการกำหนดไว้ข้าราชการปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีความเต็มใจช่วยเหลือ เมื่อมีข้อสงสัยสามารถได้รับคำตอบที่ถูกต้อง ชัดเจน หากมีปัญหาข้าราชการเต็มใจให้ความช่วยเหลือแนะนำ ไม่ปิดความรับผิดชอบ

4.2.3 การสนับสนุน ผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไปมีการปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนและเงื่อนไขที่กำหนด ร่วมแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงการบริการ ยินดีเสียค่าใช้จ่ายตามที่กำหนด ไม่ข่มขู่ บังคับเจ้าหน้าที่ หรืออาศัยความรู้จักคุ้นเคยส่วนตัวเพื่อกระทำการที่ผิดกฎหมายหรือละเมิดสิทธิในการรับบริการของผู้อื่น

4.3 ผลเสียหายจากการไม่ปรับปรุงคุณภาพบริการ หากกรมสรรพากรไม่สามารถจัดบริการที่มีคุณภาพเป็นที่พอใจของผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไปโดยส่วนรวมได้ อาจเกิดผลกระทบหลายประการ ดังนี้

4.3.1 ผลกระทบต่อความเชื่อถือของผู้เสียภาษี และประชาชนทั่วไป ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกขาดความเชื่อต่อระบบราชการและการทำงานของรัฐบาล นอกจากนี้ผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไปอาจไม่ร่วมมือ และไม่สนับสนุนหน่วยงานกรมสรรพากร ทำให้ผลการจัดเก็บภาษีไม่เป็นไปตามที่ได้รับเป้าหมายจากรัฐบาล

4.3.2 ผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ หากการบริการของกรมสรรพากรมีความล่าช้า ย่อมก่อให้เกิดความเสียหายต่อการลงทุน และโอกาสในการแข่งขันของภาคเอกชนในด้านเศรษฐกิจระหว่างประเทศ อันจะส่งผลกระทบต่อโอกาสในการพัฒนาประเทศโดยรวม

4.3.3 ผลกระทบต่อภาคการเมือง เมื่อผู้เสียภาษีและประชาชนโดยทั่วไปขาดความเชื่อถือ หรือไม่พอใจในคุณภาพของการบริการก็จะทำให้ปฏิภานเรียกร้องและกดดันภาคการเมือง ซึ่งเป็นฝ่ายควบคุมระบบราชการทำให้เป็นการเปิดโอกาสให้ภาคการเมืองสามารถเข้าแทรกแซงการดำเนินการของหน่วยงานกรมสรรพากรมากยิ่งขึ้น

4.3.4 ผลกระทบต่อความเป็นธรรมในสังคม หากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานขาดคุณภาพ ก็ย่อมจะเป็นเงื่อนไขที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคมมากขึ้น เช่น การช่วยเหลือเกื้อกูลพรรคพวกตนเอง

4.3.5 ผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของประเทศ หากการให้บริการของกรมสรรพากรไม่มีประสิทธิภาพก็ย่อมกระทบต่อเกียรติภูมิ และความน่าเชื่อถือของประเทศไทยในวงการระหว่างประเทศ และส่งผลกระทบต่อเนื่องถึงการลงทุนจากต่างประเทศ หรือความร่วมมือจากต่างประเทศด้วย

4.4 แนวทางในการปรับปรุงบริการ

4.4.1 การกำหนดมาตรฐานบริการ เป็นการกำหนดปริมาณและคุณภาพของผลงานที่ต้องการเพื่อให้เกิดจากการบริการที่กรมสรรพากรกำหนด ได้แก่ มาตรฐานเชิงปริมาณ เช่น กำหนดระยะเวลาการให้บริการ ปริมาณผู้ได้รับบริการ ขอบเขตพื้นที่ในการให้บริการ และการกำหนดมาตรฐานเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง เหมาะสมของผลงาน การสอดคล้องกับความต้องการ ซึ่งในการกำหนดมาตรฐานบริการนี้ หน่วยบริการต้องกำหนดดัชนีชี้วัดบริการ ผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไปควรมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานบริการด้วย

4.4.2 การให้ข่าวสารข้อมูล ถือว่าเป็นการประชาสัมพันธ์ชี้แจงให้แก่ผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไป เพื่อให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นในการขอรับบริการจากรัฐ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เงื่อนไขและมาตรฐานบริการ ซึ่งการให้ข่าวสารข้อมูลถือเป็นการให้บริการแบบ เปิดหน่วยงานกรมสรรพากรได้มีความพร้อมในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและเอกสารทางการ โดยจัดระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ เพื่อให้บริการตอบปัญหาแก่ผู้เสียภาษีและการให้บริการข่าวสารกรมสรรพากร เพื่อบริการผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไป

4.4.3 การปรับปรุงกฎระเบียบ เป็นการทบทวนกฎระเบียบที่เป็นอยู่ว่ามี ความเหมาะสมหรือไม่ประการใด มีการปรับปรุงกฎระเบียบที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไปเพื่อให้มีความเหมาะสมต่อไป

4.4.4 ปรับปรุงกระบวนการบริการ เป็นการดำเนินการเพื่อเพิ่มคุณภาพของการบริการ ได้แก่ การให้บริการจุดเดียว (one stop service) การกระจายศูนย์บริการ การลดขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ การสร้างระบบบริการแข่งขัน การเลิกบริการบางอย่างที่ไม่จำเป็น การปรับปรุงระบบประเมินผลของการบริการ การควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่ การพัฒนาระบบฐานข้อมูล การปรับปรุงแก้ไขแบบฟอร์ม และเงื่อนไขการบริการ การพัฒนาระบบการทำงานให้ทำงานแบบเป็นทีม การกระจายอำนาจ การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การสร้างองค์กรแบบแนวราบ เป็นต้น

4.4.5 การปรับปรุงเทคโนโลยีและสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ เป็นการพัฒนา และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไป และมีการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์สมัยใหม่ เพื่อช่วยให้งานบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องมากยิ่งขึ้น

4.4.6 การสร้างความพร้อมและพัฒนาบุคลากร เป็นการปรับปรุงคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการโดยอบรมความรู้ ความสามารถ ทักษะจิต จิตสำนึก และทักษะ

ในการบริการ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน การดูแลติดตามการทำงานของผู้ให้บริการ อย่างใกล้ชิดและประเมินผลงาน การดำเนินการต่อผู้กระทำผิดอย่างจริงจัง การสร้างผลตอบแทน และประโยชน์เกื้อกูลที่เหมาะสม การเร่งรัดพัฒนาระบบการบังคับบัญชา การพัฒนาระบบความรับผิดชอบต่อผลงาน การปกป้องสนับสนุนและให้รางวัลผู้ให้บริการที่ดี เป็นต้น

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่ผู้เสียภาษีและประชาชน ระดับของ คุณภาพบริการ จึงเป็นสิ่งแรกที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานด้าน จัดเก็บภาษีตามที่รัฐได้กำหนดเป้าหมาย ดังนั้นกรมสรรพากรจึงได้ดำเนินการเพื่อส่งเสริม และปรับปรุงการบริการของกรมสรรพากร โดยกำหนดมาตรฐานการบริการ การปรับปรุงในด้านการ ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน การปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ การปรับปรุงระบบ และกระบวนการ บริหาร การสร้างความพร้อม การพัฒนาบุคลากรรวมทั้งการปรับปรุงเทคโนโลยี การสนับสนุน ด้านวัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องมือในการบริการต่างๆ และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้เสียภาษี กรมสรรพากรได้ปรับปรุงการบริหารงานด้านต่างๆ ดังนี้

1. ปรับปรุงระบบการบริหารงานของกรมสรรพากร โดยจัดตั้งทีมงานเฉพาะกิจ “บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี” เพื่อให้บริการแก่ผู้เสียภาษีเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทั้งนี้เพื่อยกระดับความสนใจในการเสียภาษีให้เกิดขึ้นแก่ผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไป

2. ปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี ดังนี้

2.1 ปรับปรุงรูปแบบสำนักงานใหม่ โดยมีการแยกส่วนงานที่ต้องติดต่อกับผู้เสีย ภาษี (front office) ส่วนงานที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้เสียภาษี (back office) ออกจากกันเพื่อให้การ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว

2.2 สร้างสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี เช่น การจัดท่ามูมที่พักผู้เสีย ภาษี การเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ และการจัดให้มีกล้องแสดงความคิดเห็นในทุกหน่วยงานของ กรมสรรพากร เป็นต้น

2.3 อำนวยความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ได้แก่ การจัดให้มี บริการรับค่านวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และการรับแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และการรับชำระภาษี ณ ห้างสรรพสินค้า การให้บริการยื่นแบบ ภ.ง.ด.91 ด้วยแผ่นดิสเก็ตสำหรับผู้ประกอบการที่มีพนักงานตั้งแต่ 100 คน ขึ้นไป การให้บริการตรวจรับ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ณ สถานประกอบการที่มีพนักงาน จำนวน 100 คน ขึ้นไป การให้บริการการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต

2.4 อำนวยความสะดวกในการให้ข่าวสารและตอบปัญหา แก่ผู้เสียภาษีโดยมี การจัดระบบโทรศัพท์อัตโนมัติเพื่อให้บริการตอบปัญหาแก่ผู้เสียภาษีและ การให้บริการข่าวสาร สรรพากร เป็นการให้บริการส่งข้อมูลภาษีสรรพากร เช่น กฎหมาย ระเบียบคำสั่งและข้อมูลอื่นๆ ที่ทันสมัย และน่าสนใจเกี่ยวกับภาษีอากรผ่านทางเว็บไซต์กรมสรรพากร เป็นต้น

3. เพื่อประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร มีการวางแผนโฆษณา โดยใช้สื่อที่เข้าถึงผู้เสียภาษีได้อย่างกว้างขวาง ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เสียภาษีได้ทราบภาระ หน้าที่ของ กรมสรรพากร และตระหนักถึงความตั้งใจของกรมสรรพากรในการที่จะอำนวยความสะดวก สะดวกและ ให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี ทั้งนี้เพื่อยกระดับความสมัครใจในการเสียภาษีของผู้เสียภาษีให้อยู่ใน ระดับที่สูงขึ้น

5. การพัฒนาขีดความสามารถการบริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี

การบริการของกรมสรรพากรทางอินเทอร์เน็ต มีดังนี้ (กรมสรรพากร, 2546, หน้า 49-50)

5.1 การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากร

กรมสรรพากรได้พัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่าน อินเทอร์เน็ต โดยเริ่มติดตั้งและให้บริการเมื่อเดือนเมษายน 2544 ทางเว็บไซต์ www.rd.go.th ซึ่งเป็นการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30, ภ.พ.36) ภาษีธุรกิจเฉพาะ (ภ.ศ.40) เป็นการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตอย่างครบวงจร ตั้งแต่ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการภาษีต่อ กรมสรรพากรจนถึงการโอนเงินผ่านธนาคารเพื่อชำระภาษีให้กรมสรรพากรซึ่งเป็นการให้บริการ เบ็ดเสร็จในคราวเดียวกัน สำหรับปี 2545 ได้พัฒนาระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและ การเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น เพื่อให้ครอบคลุมทุกประเภทภาษี ได้แก่ การยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91, ภ.ง.ด.94) แบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้หัก ณ ที่จ่าย (ภ.ง.ด.1, ภ.ง.ด.2, ภ.ง.ด.3, ภ.ง.ด.52, ภ.ง.ด.53, ภ.ง.ด.54, ภ.ง.ด. 55) แบบ แสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล (ภ.ง.ด.50, ภ.ง.ด.51)

5.2 การให้บริการเสริมเกี่ยวกับการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

5.2.1 สมัครสมาชิกกรณียื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

5.2.2 เพิ่ม/ลด ประเภทแบบแสดงรายการภาษี

5.2.3 ขอรหัสผ่านใหม่

5.2.4 เปลี่ยนรหัสผ่าน

5.2.5 แจ้งยกเลิกการยื่นแบบแสดงรายการภาษี

5.2.6 เปลี่ยนอีเมล

5.2.7 พิมพ์ใบเสร็จ

5.3 การเปิดบริการแบบแสดงรายการภาษีอากรทางอินเทอร์เน็ต

ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเพื่อเสียภาษีจากเงินได้ประเภทต่างๆ ของ กรมสรรพากรนั้น เดิมจะทำการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการในแต่ละประเภทส่งให้ผู้เสียภาษีหรือ ให้ผู้เสียภาษีไปขอรับแบบแสดงรายการได้ที่หน่วยบริการภาษีของกรมสรรพากร ดังนั้นเพื่อ เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี จึงได้จัดทำแบบฟอร์มต่างๆ ติดตั้งไว้บนเว็บไซต์

www.rd.go.th เพื่อนำไปใช้ยื่นแบบ และชำระภาษีได้โดยครอบคลุม แบบแสดงรายการภาษีหลัก ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ

5.4 บริการอื่นๆ

5.4.1 บริการข้อมูลเกี่ยวกับรายชื่อผู้ประกอบการที่จำหน่ายซอฟต์แวร์ตามมาตรฐานซอฟต์แวร์ที่กรมสรรพากรกำหนด

5.4.2 รายชื่อสำนักงานบัญชีตัวแทนที่ได้รับอนุญาต

5.4.3 ความรู้เรื่องภาษีและกฎหมายที่ออกใหม่ ข้อหาหรือที่เกี่ยวกับภาษีอากร

5.4.4 บริการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะ บริการขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

5.4.5 บริการตรวจรางวัลใบกำกับภาษี

5.5 ด้านการคืนภาษีอากร

ระบบงานคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเช็ค

กรมสรรพากรได้ปรับเปลี่ยนวิธีการแจ้งคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จากเดิมที่ผู้เสียภาษีขอคืนเงิน จะต้องไปรับเงินคืนที่สำนักงานสรรพากร เป็นการส่งเงินทางไปรษณีย์พร้อมเช็คส่งจ่ายผู้ขอคืน ทำให้ผู้เสียภาษีได้รับคืนภาษีรวดเร็วยิ่งขึ้น ไม่ต้องเดินทางไปขอรับคืนเงินภาษีที่สำนักงานสรรพากรตามภูมิลำเนา รวมทั้งเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องของเจ้าหน้าที่สรรพากร

สำหรับผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต จะได้รับคืนภาษีภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ยื่นแบบ ส่วนที่ยื่นแบบแสดงรายการโดยเลือกใช้ช่องทางอื่น เช่น ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาธนาคาร ไปรษณีย์ จะได้รับคืนภาษีภายใน 2 เดือน นับแต่วันสุดท้ายแห่งการยื่นแบบแสดงรายการภาษี

ประโยชน์จากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีดังนี้ (กรมสรรพากร, 2548)

1. กรมสรรพากรมีได้คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง
2. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบแสดงรายการภาษี และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
3. ได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี หลังเวลา 16.30 น. จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุด ยกเว้นแบบแสดงรายการแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสามารถยื่นแบบได้ตลอด 24 ชั่วโมง
4. มีโปรแกรม ที่จะช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้น ตามแบบแสดงรายการที่กรอกไว้ในแบบ และหากพบข้อมูลที่ผิดพลาดบางกรณีระบบจะส่งรายการเดือนกลับไปในทันทีเพื่อผู้เสีย ภาษีจะได้แก้ไขให้ถูกต้อง และเพื่อความมั่นใจว่ากรมสรรพากรได้รับแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเรียบร้อยแล้วจะมีหลักฐานเพื่อยืนยัน 3 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อทำรายการแล้วเสร็จ

ระดับที่ 2 ยืนยันการรับแบบแสดงรายการภาษีและรับชำระภาษี (ถ้ามี) ทาง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ในวันถัดไป

ระดับที่ 3 ยืนยันการรับแบบแสดงรายการภาษี และชำระภาษี (ถ้ามี) โดยใบเสร็จรับเงินที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

การบริการ (service) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อองค์การในปัจจุบันทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ (2543, หน้า 115) กล่าวว่าบริการ หมายถึง กิจกรรมเป็นผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการจึงเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถสัมผัสได้ ที่เสนอขายผลประโยชน์ทางการเงิน กฎหมาย การดูแลรักษา การพักผ่อนหรือผลประโยชน์อื่นๆ แก่ผู้ใช้บริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2545, หน้า 7-8) กล่าวว่าบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น หรือ หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลผลิตออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ หรือสิ่งที่ประเทืองเอื้ออำนวยทางจิตวิทยา บริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้บริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 14) กล่าวว่าบริการ (service) หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อหาของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547, หน้า 317) กล่าวว่าบริการ หมายถึง การส่งมอบคุณค่า ที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้กับลูกค้า ซึ่งเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจของลูกค้า ที่มีต่อภาพลักษณ์ของบริษัท เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548, หน้า 18) กล่าวว่าบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน ขององค์การให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

กรอนรูส (Gronroos, 1990, p. 27) กล่าวว่าบริการ คือ กิจกรรม หรือชุดของกิจกรรม ซึ่งอาจอยู่ในสภาพของการมีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นในขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์

กับลูกค้าหรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler, 1997, p. 447) ให้คำนิยามของการบริการว่า หมายถึง กิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (intangible) ซึ่งถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยไม่ได้มีการเป็นเจ้าของ และกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การที่มีปฏิสัมพันธ์กันทั้ง 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง เป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถสัมผัสได้ซึ่งการบริการที่ดีสามารถตอบสนองความต้องการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและความประทับใจในการบริการนั้น

2. ลักษณะของการบริการ

การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวไว้ดังต่อไปนี้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2542, หน้า 309-310) และคอตเลอร์ (Kotler, 2003, p. 578) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการบริการที่มีคุณสมบัติกระทบต่อการออกแบบโครงสร้างการบริการไว้ดังนี้

1. ความไม่มีตัวตน (intangibility) การบริการต่างจากผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตน การบริการไม่มีตัวตน ไม่สามารถมองเห็นได้ ไม่มีรส รูสีกไม่ได้ ไม่ได้ยินเสียง หรือไม่มีกลิ่น หรือดมกลิ่นก่อนซื้อไม่ได้ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงผู้ใช้บริการจะมองหาร่องรอย หรือหลักประกันเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ เพื่อประเมินคุณภาพของการบริการ โดยพิจารณาจากสถานที่ บุคคล อุปกรณ์ เครื่องมือวัสดุสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา ดังนั้น ผู้ให้บริการ คือ ผู้จัดการหลัก ประกันความมั่นใจ เพื่อให้สิ่งที่จับต้องไม่ได้เป็นสิ่งที่จับต้องได้ เพื่อเพิ่มหลักประกันและความมั่นใจที่เป็นรูปธรรม

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (inseparability) การบริการเป็นการผลิต และการบริโภคในเวลาเดียวกัน ลักษณะเช่นนี้จึงต่างกับผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตนที่ผลิตแล้วนำเก็บเป็นสินค้าคงคลัง จัดจำหน่ายผ่านคนกลางหลายราย และได้รับการบริโภคในเวลาต่อมา แต่ถ้าเป็นการบริการทั้งผู้ให้และผู้รับบุคคลหนึ่งเป็นผู้ซื้อบริการเป็นส่วนสำคัญที่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมพร้อมกัน เมื่อลูกค้ามาแสดงตัวเพื่อขอรับบริการ การบริการจึงเกิดขึ้น ปฏิกริยาโต้ตอบระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการเป็นลักษณะพิเศษของตลาดบริการ

3. ไม่แน่นอน (variability) การบริการมีลักษณะของความไม่แน่นอนสูง เนื่องจากขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการ เมื่อไร และที่ไหน

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) การบริการเสื่อมสูญง่าย ไม่สามารถเก็บไว้ได้ มีกำหนดระยะเวลา ถ้ามีอุปสงค์สม่ำเสมอการบริการ จะไม่มีปัญหา เช่น บริการขนส่งมวลชน

ต้องจัดรถและเครื่องมือที่ใช้ในชั่วโมงเร่งด่วนเพิ่มมากกว่าการใช้เฉลี่ยตลอดทั้งวัน มองเห็นไม่ได้ ไม่มีรสชาติ รู้สึกได้ยิบ หรือดมกลิ่นก่อนซื้อไม่ได้

ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ (2544, หน้า 119) ได้รวบรวมลักษณะของการบริการ ไว้ ดังนี้

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ แต่รับรู้ได้
2. ระบบการให้บริการมีลักษณะเป็นระบบเปิดโดยให้ลูกค้ามีส่วนร่วมอยู่ด้วย
3. การบริการยังไม่เกิดขึ้นจนกว่าบริการจะส่งมอบให้แก่ลูกค้าในเวลาที่คุณลูกค้า

ต้องการ

4. การบริการไม่มีมิติทางกายภาพ ไม่ต้องการสถานที่เก็บรักษา และไม่มีกำหนดอายุการใช้งาน

5. การบริการถูกสร้างขึ้นและส่งมอบให้แก่ลูกค้าในเวลาเดียวกัน
6. คุณภาพของการบริการวัดจากความพึงพอใจของลูกค้า

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 30-31) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการมีลักษณะเป็นกระบวนการที่แตกต่างกัน กระบวนการ หมายถึง วิธีการให้บริการตามปกติหรืออาจจะหมายถึง ชุดของกิจกรรมที่เกิดขึ้นในการให้บริการ ซึ่งลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ ลักษณะการบริการแบ่งตามกระบวนการได้ 4 ประเภท ดังนี้

1. การบริการต่อร่างกายลูกค้า (people processing service)

การบริการลักษณะนี้เป็นการบริการที่มีการถูกเนื้อต้องตัวลูกค้าโดยตรงหรือเป็นการบริการทางกายภาพ ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการ จนกว่าจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการจากบริการนั้น

2. การบริการต่อจิตใจลูกค้า (mental stimulus processing service)

ลักษณะเป็นการให้บริการต่อจิตใจ อารมณ์ หรือความรู้สึกของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการให้บริการจนกว่าจะได้รับประโยชน์ที่ตนต้องการจากการบริการนั้น แต่สถานบริการในที่นี้อาจจะหมายถึง สถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่เฉพาะเจาะจงในการให้บริการนั้น เช่น โรงละคร โรงภาพยนตร์ หรืออาจจะหมายถึง สถานที่ไกลออกไป แต่ลูกค้ากับผู้ให้บริการสามารถติดต่อกันได้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือระบบคอมพิวเตอร์ เช่น บริการสืบค้นข้อมูล

3. การบริการต่อสิ่งของของลูกค้า (proceession processing service)

การให้บริการในลักษณะ เป็นการถูกเนื้อต้องตัวสิ่งของ สัตว์เลี้ยง หรือสิ่งของอย่างใดอย่างหนึ่งของลูกค้า โดยตัวลูกค้าไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานบริการในระหว่างที่เกิดการให้บริการก็ได้ เช่น การให้บริการซัก อบ รีด การให้บริการของสัตวแพทย์

4. การบริการต่อสารสนเทศของลูกค้า (information processing service)

การบริการในลักษณะนี้ เป็นการให้บริการต่อสิ่งที่ไม่เป็นตัวตน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อมูลสารสนเทศของลูกค้า บริการประเภทนี้ ได้แก่ ธนาคาร บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจ บริการวิจัยตลาด เป็นต้น การบริการประเภทนี้ลูกค้าไม่จำเป็นต้องมาหาผู้ให้บริการ ณ สถานบริการ เนื่องจากเป็นการบริการที่เน้นเกี่ยวกับการจัดกระทำกับข้อมูลสารสนเทศเป็นหลัก แต่อย่างไรก็ดีลูกค้าอาจจำเป็นต้องเข้าไปหาผู้ให้บริการในกรณีที่เป็น หรืออย่างน้อยก็ต้องเข้าไปหาในกรณีที่ลูกค้าเข้าไปติดต่อขอใช้บริการเป็นครั้งแรก

ดังนั้นสรุปได้ว่า การบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด คือ การบริการเป็นกิจกรรมที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ มีข้อจำกัดด้านเวลา ต้องการการตอบสนองที่รวดเร็ว ทันต่อความต้องการและยากในการประเมินคุณภาพ ซึ่งคุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3. องค์ประกอบของการบริการ

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการไว้ ดังนี้

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2545, หน้า 172) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการบริการที่มีผลด้านคุณภาพของบริการนั้นๆ และอาจช่วยสร้างความพึงพอใจ หรือก่อให้เกิดความไม่พอใจในสายตาของผู้รับบริการได้ ซึ่งสามารถแบ่งองค์ประกอบเหล่านี้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ คือ

1. ปัจจัยที่มีผลก่อนการรับบริการ ได้แก่
 - 1.1 ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงขององค์กร
 - 1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ขององค์กร
 - 1.3 ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ
 - 1.4 ความแปลกใหม่ของบริการ
2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ ได้แก่
 - 2.1 ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ
 - 2.2 ความถูกต้อง แม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ
 - 2.3 ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ
 - 2.4 ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของผู้ให้บริการหรือองค์กร
3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการ ได้แก่
 - 3.1 ความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ
 - 3.2 ความสมบูรณ์ครบถ้วนของการบริการ
 - 3.3 ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของการบริการ
 - 3.4 การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของผู้รับบริการ
 - 3.5 ความคุ้มค่าเงินหรือการไม่ชอบบริการนั้น

เลิฟลือก, และไรท์ (2546, หน้า 59) กล่าวว่า การผลิตบริการ อาจแบ่งออกเป็น องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการ หรือเครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวก และสิ่งที่จับต้องได้ ผู้รับบริการเป็นผู้ประเมินผลลัพธ์เกี่ยวกับองค์ประกอบเหล่านั้น ซึ่งผู้รับบริการมีประสบการณ์จากการที่เคยใช้บริการ ระบบการให้บริการและเจ้าหน้าที่ ที่อยู่เบื้องหลัง เช่น เจ้าหน้าที่ออกบิล เจ้าหน้าที่รับคำสั่งซื้อ และการบัญชี มีผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการ

สรุปจากแนวคิดของนักวิชาการ องค์ประกอบของการให้บริการทุกส่วน มีผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4. หลักการและแนวทางในการบริการ

หลักการให้บริการและแนวทางในการบริการ ได้มีนักวิชาการหลายท่านเสนอไว้ ดังนี้

กุลชน ธนาพงศธร (2541, หน้า 303-304) กล่าวว่าหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลกรเป็นส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการ

3. หลักความเสมอภาค คือ การให้บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากไปกว่าผลที่ได้รับจากการบริการ

5. หลักความสะดวก คือ การให้บริการที่จัดขึ้นจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากแก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

มณฑรดี อมรประสิทธิ์ (2544, หน้า 31-32) ได้รวบรวมหลักการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดมีความพึงพอใจ มีดังนี้

1. ความถูกต้องของเอกสาร ผู้ให้บริการควรเขียนอย่างถูกต้อง ลายมือสวยงาม
2. ระยะเวลาในการรับบริการ บางกรณีอาจลดขั้นตอนให้ง่าย ใช้เวลาน้อยลง จัดลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม และให้บริการอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว
3. ความสะดวกจากระบบงาน ด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงเงื่อนไขขั้นตอนการให้บริการ ว่าต้องนำหลักฐานใดมาบ้าง มีป้ายบอกงานชัดเจน

4. ความสะอาดจากอาคาร สถานที่ จัดช่องทางเดิน แสงสว่าง
5. บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ การพูดจาไพเราะอ่อนหวาน ยิ้มแย้ม แจ่มใส
6. วิธีปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ต้องมีความกระตือรือร้น และให้ความสำคัญต่อบุคคลที่มาติดต่อ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548, หน้า 23) กล่าวว่า การให้บริการในอนาคตจะมีการลดคนหรือพนักงานลงแม้ว่าธุรกิจต่างๆ จะลดพนักงานลงแล้ว เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการจ้างและอบรมพนักงานมีมูลค่าสูงเมื่อเทียบกับการให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการในอนาคตจะเน้นแนวทางการให้บริการโดยแบ่งประเภทออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. บริการหลัก เป็นการบริการประเภทที่เป็นหัวใจหลักขององค์การ บริการหลักมีความซับซ้อนในการให้บริการหรือการส่งมอบให้ผู้รับบริการมากกว่าประเภทของการให้บริการเสริมและบริการอื่นๆ ซึ่งเป็นบริการที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญมากในการที่จะพัฒนาบริการเพื่อส่งมอบบริการที่ดีที่สุดสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ

2. บริการเสริม การบริการประเภทนี้เป็นบริการที่ซับซ้อนน้อยกว่าบริการหลักเป็นบริการที่ช่วยทำให้องค์การมีการบริการหลักที่ดีมากขึ้น และไม่ได้ขัดกับการให้บริการหลัก เป็นการตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของผู้รับบริการ

3. บริการอื่นๆ เป็นบริการที่สนับสนุนบริการหลักและบริการเสริม แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารจะต้องมีการฝึกฝนและอบรมพนักงานให้มีคุณภาพและส่งมอบบริการอย่างดี

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548, หน้า 49-52) กล่าวว่า แนวทางการให้บริการประชาชนควรดำเนินงานแบบผสมผสานกันตามความเหมาะสมและตามความพร้อมของแต่ละหน่วยงาน การดำเนินงานบางส่วนควมเกี่ยวข้องกันและดำเนินงานพร้อมกันได้ แนวทาง วิธีการเทคนิคการดำเนินงาน หรือลักษณะของการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการแก่ประชาชน มีดังนี้

1. การให้ประชาชนเลือกรับบริการ อาจเปิดโอกาสให้ประชาชนเลือกรับบริการได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย หรือยินยอมเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มด้วยความสมัครใจ เพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น หน่วยงานจำเป็นต้องกำหนดไว้ล่วงหน้าก่อนว่า เมื่อติดต่อกันต้องใช้อะไรกำหนดระยะเวลาการดำเนินการพร้อมติดประกาศให้ประชาชนรู้อย่างชัดเจน โดยกำหนดบุคคล ผู้รับผิดชอบหรือมีอำนาจในการดำเนินงาน

2. การจัดบุคลากรต้อนรับและให้ความช่วยเหลือประชาชน ควรจัดให้มีอย่างน้อยจำนวน 1 คน โดยจัดบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นพิเศษ มีหน้าที่พบปะประชาชนเพื่อคอยต้อนรับ สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนที่มาติดต่อราชการ ตอบคำถาม ให้คำแนะนำหรือความช่วยเหลือ

3. การเปิดกว้างช่องทางให้บริการ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนหลายอย่างอาจดำเนินการในลักษณะที่ประชาชน ได้รับความสะดวก รวดเร็ว พร้อมกับประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย เป็นต้นว่า การร้องทุกข์ การร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การจัดส่งเอกสาร การ

ชำระค่าบริการไฟฟ้า น้ำประปา เหล่านี้ หน่วยงานของรัฐอาจเปิดโอกาสให้ประชาชนส่งข้อความหรือร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรสาร คอมพิวเตอร์ หรืออินเทอร์เน็ต รวมตลอดทั้งการจัดบุคลากรเพื่อรับเรื่องร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ไว้ตลอด 24 ชั่วโมง

4. การให้บริการร่วมกันเสร็จสิ้นในจุดเดียว หรือการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service) เพื่อเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชน การให้บริการดังกล่าว มีลักษณะสำคัญคือ

4.1 การให้บริการสาธารณะเป็นการให้บริการแก่ประชาชนของทุกหน่วยงาน

4.2 หน่วยงานแต่ละหน่วยงานต้องร่วมมือและประสานงานกัน โดยทุกหน่วยงานจะต้องประสานงานเพื่อออกระเบียบกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาพิจารณาของแต่ละหน่วยงาน ตั้งแต่รับคำขอจนกระทั่งพิจารณาแล้วเสร็จให้อยู่ในระเบียบเดียวกัน

4.3 การให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียวหรือสถานที่เดียว

4.4 มีกำหนดเวลาแล้วเสร็จในทุกขั้นตอนอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย

4.5 มีการประชาสัมพันธ์และจัดบุคลากรคอยให้คำแนะนำแก่ประชาชน

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องประกาศให้ประชาชนรับทราบเป็นการทั่วไปอย่างเปิดเผยว่า ในการติดต่อขอใช้บริการแต่ละเรื่อง เจ้าหน้าที่ของรัฐจะใช้เวลาดำเนินการเท่าไร ต้องการเอกสาร หลักฐานใดบ้าง หากต้องเสียค่าธรรมเนียม ต้องระบุจำนวนเงินที่ชัดเจน

5. การเปิดช่องทางเบ็ดเสร็จ ให้งานแล้วเสร็จภายใน 1 ชั่วโมง เช่น การให้บริการคำขอรับรองราคาประเมิน ค่าขอแก้ไขตัว ชื่อสกุล ค่าคัดค้าน

6. การเพิ่มหรือขยายเวลาให้บริการ หมายถึง การเพิ่มเวลาหรือขยายเวลาการให้บริการมากขึ้น เช่น ขยายเวลาการให้บริการประชาชน ในวันปฏิบัติราชการในช่วงเวลา 12.00 น. - 13.00 น. โดยไม่หยุดพักเที่ยง เพิ่มชั่วโมงทำงานในวันเสาร์ หรือวันหยุดสำคัญของทางราชการ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่

7. การจัดหน่วยให้บริการเคลื่อนที่ เพื่อออกไปพบปะประชาชนและให้บริการตามชุมชนต่างๆ ภายในเขตพื้นที่ เป็นประจำทุกเดือน โดยฝ่ายบริหารต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการเคลื่อนที่นี้ด้วย สำหรับลักษณะการให้บริการที่นำไปสู่ประชาชน เช่น การทำทะเบียนราษฎร การเก็บภาษี ทั้งนี้ควรประกาศล่วงหน้า

8. การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้เกิดความโปร่งใสมากขึ้น เช่น การประกวดราคาทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-procurement auction) การให้บริการโดยเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือ การรับชำระค่าบริการผ่านธนาคาร (e-banking) และการบริการบนที่ตั้งข่าวสารทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (website) ของหน่วยงาน รวมทั้งการขยายจุดรับชำระเงิน ไปยังไปรษณีย์ที่มีอยู่ทั่วประเทศหรือสำนักงานตัวแทน

9. การช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อยในบางสถานการณ์ เช่น เมื่อประสบภัยธรรมชาติ หรือเมื่อประเทศประสบปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ หน่วยงานของรัฐบาลอาจดำเนินการบางอย่างเพื่อบริการผู้มีรายได้น้อย เช่น การให้ประชาชนผ่อนชำระค่ารักษาพยาบาล ค่าภาษี

10. การให้บริการประชาชนต้องเป็นลักษณะของระบบเปิด เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึงว่าการให้บริการของหน่วยงานของรัฐบาล และเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลเป็นอย่างไร รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ หรือตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐด้วย

11. การยึดหลักการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน อย่างประทับใจ คล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ใกล้เคียง ทัวถึง นำเชื่อถือ ถูกต้อง เสมอภาค เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ การให้บริการในลักษณะเหล่านี้ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือศรัทธาและยอมรับมากขึ้น

เซี่ยเท็มส์, และคนอื่นๆ (Zeithaml, et al., 1990, p. 21-22) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยหลักสำคัญต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการบริการตามคำมั่นสัญญา
2. การตอบสนอง (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจและความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งมีการติดต่ออย่างต่อเนื่องและปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competence) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้สะดวก ระเบียบ ขั้นตอน ไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ใช้เวลารอคอยน้อย และเวลาที่ให้บริการ เป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้รับบริการ รวมทั้งสถานที่ที่เข้ารับบริการ สามารถติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกภาพที่ดี แสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม รู้จักให้เกียรติ มีน้ำใจและเป็นมิตร
6. การสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน เข้าใจได้ง่าย
7. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสามารถในด้านการสร้างความเชื่อถือของผู้ให้บริการ
8. ความมั่นคง (security) หมายถึง ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ
9. ความเข้าใจลูกค้า (understanding of customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหา เรียนรู้ และทำความเข้าใจความต้องการ ความสนใจของผู้รับบริการ รวมทั้งให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ

10. สร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) หมายถึง การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ พร้อมให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

สรุปจากแนวคิดของนักวิชาการ หลักการและแนวทางในการบริการ มีวิธีการให้บริการ โดยสร้างความสะดวก ความสม่ำเสมอ ความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความเสมอภาค ความเข้าใจ ความต้องการของผู้รับบริการ และการให้บริการที่ประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ และเกิดความคุ้มค่าในการดำเนินงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการหลายท่าน ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

วินัย จิตต์ปรุง (2541, หน้า 17) สรุปความหมายของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการว่า นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายไว้คล้ายคลึงกันอย่างไรก็ตาม จุดรวมที่สำคัญของความหมายเกี่ยวข้องกับ 1) ระดับความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการ 2) ระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ 3) ระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อมิติต่างๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2541, หน้า 61) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจหลังการให้บริการ ของรัฐในการศึกษาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้รับจากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

วิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 35) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองได้ดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

มณีวรรณ ต้นไทย (2543, หน้า 65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจหลังประชาชนได้รับบริการด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ความสะดวกที่ได้รับ 2) ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) คุณภาพของบริการที่ได้รับ 4) ระยะเวลาในการดำเนินการ และ 5) ข้อมูลที่ได้รับจากการดำเนินการ

วัลภา ชายหาด (2543, หน้า 65) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุข สรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะต่างๆ ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2544, หน้า 76) สรุปว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือผิดหวัง อันเป็นผลสืบเนื่องจาก การที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้ หรือการบริโภคผลิตภัณฑ์จริงๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้า

กาญจนา อรุณสุขขุจี (2546, หน้า 40) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรง

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548, หน้า 141) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง อารมณ์แห่งความสุข ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการ และความรูสึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการใช้บริการซ้ำ

อเนก สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อุดลพัฒนากิจ (2548, หน้า 169) ได้สรุปความหมาย ความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ระดับของความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีลักษณะของความพึงพอใจในการบริการเป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคล ที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์อันใดอันหนึ่ง ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

วรูม (Vroom, 1994, p. 99, อ้างถึงใน อัญชลี รักษาแก้ว, 2543, หน้า 43) กล่าวว่าทัศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงความพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

คอตเลอร์ (Kotler, 2003, p. 61) ให้ความหมายความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ระดับความความรู้สึกของบุคคลว่าชื่นชอบหรือผิดหวัง ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลของการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์หรือบริการตามที่ได้รับรู้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกของบุคคลที่มีต่อการบริการ ซึ่งมีบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความสุข เกิดความรู้สึกคุ้มค่า และสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้น และความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการใช้บริการซ้ำ

2. การสร้างคุณค่าและความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างคุณค่าและความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการไว้ ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 52) กล่าวว่า บริการของรัฐก็เช่นเดียวกับเอกชนที่สามารถสร้างเสริมสิ่งที่เป็นคุณค่าให้กับลูกค้า หรือประชาชนที่มาขอรับบริการได้ ดังเช่นการให้มีบริการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลที่เป็นแก่ผู้มาติดต่อ การให้บริการส่งเอกสารไปที่บ้านหรือการสามารถรับบริการหลายๆ อย่างในจุดเดียว

วรรณวดี พูลพอกสิน (2544, หน้า 43-44) รวบรวมปัจจัยพื้นฐานความพึงพอใจของอเตย์ และแอนเดอร์เซน 6 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (convenience) แบ่งออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (office waiting time) คือ การใช้เวลารอคอยการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ เช่น การใช้เวลารอคอยในขั้นตอนการติดต่อ ขั้นตอนการรอรับการรักษายาบาล
 - 1.2 การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ (availability of care when need) คือ ปริมาณของการบริการที่ให้นั้นครอบคลุมพื้นที่และหรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (base of getting to care)
 2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานการบริการ (co-ordination) แบ่งออกเป็น
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง (getting all needs met at one place) คือ ผู้รับบริการสามารถรับบริการทุกประเภทตามความต้องการ
 - 2.2 แพทย์ให้ความสนใจต่อสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย (concern of doctors for overall health)
 - 2.3 แพทย์มีการติดตามผลการรักษา (follow-up care)
 3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัย ทำทางที่ดี เป็นกันเอง และการแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้รับบริการ
 4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้บริการ (medical information) แยกเป็น 2 ประเภท คือ
 - 4.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (information about what was wrong)
 - 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับให้การรักษาแก่ผู้ป่วย (information about treatment) เช่น การปฏิบัติตนของผู้ป่วย การช้ยา เป็นต้น
 5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (quality of care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลผู้ป่วยในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาล
 6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (out-of pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษา
- เลิฟลือค, และไรท์ (2546, หน้า 234) กล่าวว่า การสร้างคุณค่าให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ควรเริ่มต้นด้วยการวิจัยตลาด เพื่อแสวงหาคูณประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการ หรือกลุ่มที่คาดหวังว่าจะเป็นผู้ใช้บริการในอนาคตต้องการ และต้นทุนที่ผู้ใช้บริการเต็มใจจะจ่ายเพื่อให้ได้ ผลประโยชน์ตอบแทน ซึ่งการรับรู้ในด้านคุณภาพของการบริการเป็นความรู้สึกส่วนบุคคลของแต่ละคนอาจมีความแตกต่างกันมาก ดังนั้นองค์การต้องออกแบบงานและกระบวนการบริการกลยุทธ์การตลาดบริการอย่างรอบคอบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและลดความเสี่ยงด้านต้นทุนและความล้มเหลวภายในองค์การ

สุวิมล แม้นจริง (2546, หน้า 20) กล่าวว่า การสร้างคุณค่าและความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการทุกวันนี้องค์การต่างๆ จะเอาชนะใจลูกค้า และดำเนินงานให้ดีกว่าคู่แข่งชั้นด้วยการสนองความต้องการ และสร้างความพอใจให้ลูกค้าหรือผู้ให้บริการได้ดีกว่าของคู่แข่งชั้น และมีแต่องค์การที่มุ่งลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และดำเนินการตามระบบของการส่งมอบคุณค่าให้กับผู้ให้บริการ (customer value-deliver system) ที่เหนือกว่าเท่านั้น ที่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญในการสร้างลูกค้าหรือผู้ให้บริการ

กุลชลี รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภาก, และสาวิกา อุณหันธ์ (2547, หน้า 104) กล่าวว่า วิธีการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ามีดังนี้

1. การเพิ่มผลประโยชน์ให้แก่ลูกค้ามากขึ้น ซึ่งผลประโยชน์ในที่นี้ หมายถึง คุณประโยชน์ในด้านการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือใช้บริการ
2. การลดต้นทุนให้ลูกค้า หมายถึง จ่ายเงินในราคาดลดลงคือการลดลงต้องไม่บั่นทอนคุณภาพของผลิตภัณฑ์ หรือบริการ

โดยปกติแล้วลูกค้าจะประเมินคุณค่าจากอัตราส่วนนี้และจะพึงพอใจถ้าประโยชน์ที่ได้รับมากกว่าต้นทุน หรือรายจ่ายที่เสียไป

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548, หน้า 146) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากประสบการณ์การใช้บริการแล้วประทับใจเกินกว่าที่คาดหวังไว้ เป็นสิ่งที่สร้างยากกว่าการสร้าง ความพึงพอใจต่อสินค้า คุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์ และตามสถานการณ์ต่างๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการอาจมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้นปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการ มีความต้องการและคาดหวังสำหรับบริการแต่ละครั้งไม่เหมือนกัน และแต่ละคนมีความต้องการแตกต่างกัน นอกจากนี้อารมณ์ และลักษณะเฉพาะของลูกค้าย่อมมีผลต่อความพึงพอใจของตน หากอารมณ์ไม่ดีแม้พนักงานบริการดีอย่างไร ก็ยังไม่ประทับใจนัก
2. ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมด้านกาย และอารมณ์ ในขณะที่ให้บริการรวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน
3. สิ่งแวดล้อมอื่นๆ ได้แก่ อากาศ แสงสว่าง แก้วน้ำ โต๊ะ เป็นต้น มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ยิ่งไปกว่านั้นความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลมาจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย

การแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ปัญหากับการบริการเป็นสิ่งคู่กัน ซึ่งจะหลีกเลี่ยงไม่ได้ หากแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

คอตเลอร์ (Kotler, 2003, p. 60) กล่าวว่า โดยปกติแล้วลูกค้าหรือผู้ให้บริการจะซื้อบริการจากกิจการที่คิดว่าได้รับการส่งมอบคุณค่าที่สูงที่สุด ซึ่งคุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการ คือ ความแตกต่างระหว่างคุณค่ารวมสำหรับลูกค้าหรือผู้ให้บริการ คือ กลุ่มผลประโยชน์

ที่ผู้ใช้บริการคาดว่าจะได้รับ ส่วนต้นทุนรวมของผู้ให้บริการจะประกอบด้วยกลุ่มของต้นทุนที่ลูกค้าคาดว่าจะเกิดขึ้นจากการประเมินการได้รับ การใช้ และการจัดการกับผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นๆ ดังภาพ 4



ภาพ 4 แสดงคุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า

ที่มา : (Kotler, 2003, p. 60)

โดยทั่วไปแล้ว ผู้ขายหรือผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงคุณค่าการส่งมอบที่สูงที่สุดที่ลูกค้าจะได้รับเป็นหลัก โดยวิธีการดังนี้คือ

1. ต้องประเมินคุณค่ารวมสำหรับลูกค้า และต้นทุนรวมของลูกค้า โดยทำการประเมินเปรียบเทียบกับข้อเสนอของคู่แข่งอื่น เพื่อพิจารณาว่าใครจะอยู่ในใจของลูกค้ามากกว่า
2. ต้องพยายามเพิ่มความได้เปรียบ โดยการเพิ่มคุณค่ารวมสำหรับลูกค้าหรือลดต้นทุนรวมของลูกค้า ซึ่งการเพิ่มคุณค่ารวมของลูกค้าทำได้โดยการเพิ่ม หรือการเสริมในด้านผลิตภัณฑ์ บริการ บุคลากร ภาพลักษณ์ของกิจการ ส่วนการลดต้นทุนรวมของลูกค้าสามารถทำได้โดยการลดราคาสินค้าหรือบริการลง การทำให้ลูกค้ามีความสะดวกในการสั่งซื้อ หรือการใช้บริการ การส่งมอบที่รวดเร็วขึ้น หรือการแบ่งเบาภาระความเสี่ยงของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการด้วยการจัดให้มีการรับประกัน

ดังนั้น กิจการที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบัน จะมุ่งสู่แนวทางการสร้างความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า (total customer satisfaction : TCS) ด้วยการรับประกันความพึงพอใจสูงสุดในขณะเดียวกันก็ต้องมีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สมาชิกทุกคนต่างมีเป้าหมายที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นสำคัญด้วย

จากที่นักวิชาการกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การสร้างคุณค่าและความพึงพอใจให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เป็นการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้วยต้นทุนที่ต่ำ และรู้สึกได้รับประโยชน์คุ้มค่า หรือมากกว่ารายจ่ายที่เสียไป และหากมีปัญหาเกี่ยวกับการบริการ องค์กรสามารถแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ องค์กรจึงต้องออกแบบงาน กระบวนการบริการ และกลยุทธ์ตลาดบริการอย่างรอบคอบ เพื่อสร้างคุณค่าความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ลดความเสี่ยงต่อต้นทุนที่สูงและความล้มเหลวขององค์กร

3. การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

นักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ ดังนี้

ดั่งนี้ คือ

1. ระบบร้องเรียนและให้คำแนะนำ
 2. การสำรวจความพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ
 3. การปลอมตัวเป็นลูกค้าของบริษัท โดยการจ้างให้บุคคลอื่นปลอมตัวเป็นลูกค้า เพื่อหาจุดอ่อน หรือจุดเด่นในการบริการขององค์กรและของคู่แข่ง หรืออาจทำที่เป็นลูกค้า โทรศัพท์เข้าไปสอบถาม หรือขอความช่วยเหลือจากองค์กร เพื่อเป็นการตรวจสอบพฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กร

4. การวิเคราะห์ลูกค้าที่สูญเสียไป โดยการติดต่อกับลูกค้าที่เลิกใช้บริการขององค์กร เพื่อค้นหาสาเหตุของการใช้บริการดังกล่าว

แต่อย่างไรก็ตาม ข้อพึงระวังในการวัดความพึงพอใจของลูกค้า มีดังนี้

4.1 ระดับความพอใจของลูกค้าแต่ละคนจะไม่เท่ากัน นอกจากนั้นแล้ว คำว่าพอใจมากสำหรับลูกค้าแต่ละรายก็มีเหตุผลที่ไม่เหมือนกัน

4.2 ผู้จัดการหรือพนักงานขาย อาจจะมีอคติเป็นรายงานการตรวจสอบด้านความพึงพอใจของลูกค้า

กฤษณี รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมตโสภา, และสาวิกา อุนหนันท์ (2547, หน้า 104) กล่าวว่า การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต้องทำอย่างต่อเนื่อง โดยมีรูปแบบเชิงปฏิบัติ 5 วิธี ดังนี้

1. พิจารณาข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ เช่น กล่องรับข้อเสนอแนะ โทรศัพท์ และผ่านทางเว็บไซต์ หรือแบบฟอร์มที่จัดให้ลูกค้ากรอก

2. สำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ด้วยการกรอกแบบสอบถาม หรือสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ซึ่งต้องทำเป็นระยะ

3. การปลอมตัวเพื่อซื้อสินค้าหรือใช้บริการ โดยองค์กรอาจให้ผู้เชี่ยวชาญภายนอกทำการเยี่ยมเยียนศูนย์บริการหรือศูนย์จำหน่าย พร้อมกับให้ประเมินคุณภาพของการให้บริการรวมทั้งประเด็นอื่นๆ

4. การวิเคราะห์อัตราการสูญเสียลูกค้า โดยพิจารณาตัวเลขของลูกค้าเก่าที่หายไป พร้อมศึกษาสาเหตุการจากไปของลูกค้า ซึ่งองค์กรจะต้องมีการโทรศัพท์ หรือสื่อสารกับลูกค้า จึงจะสามารถประเมินความพึงพอใจและได้ผลลัพธ์ต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข

5. ข้อมูลจากพนักงานขายหรือพนักงานบริการ เพราะเนื่องจากเป็นผู้ใกล้ชิดลูกค้า อยู่แล้วย่อมทราบข้อมูลดี

เลิฟลือก, และไรท์ (2546, หน้า 245) กล่าวว่า การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ วิธีการหนึ่งที่นิยมใช้วัดความพึงพอใจก็คือการสอบถามผู้ให้บริการก่อน เพื่อที่จะระบุว่า ปัจจัยใดมีความสำคัญในการทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ และทำการประเมินการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการและคู่แข่ง หลายองค์การใช้สเกลส์ 5 คะแนน โดยมีการกำหนดรูปแบบ ดังต่อไปนี้

- 1 = ไม่พอใจมาก
- 2 = รู้สึกไม่พอใจ
- 3 = เฉย ๆ
- 4 = รู้สึกพอใจ
- 5 = พอใจมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวใช้ในการประมาณค่าจำนวนผู้ให้บริการที่เป็นผู้ซื้อสัตย์ที่องค์การมีอยู่พร้อมๆ กับจำนวนของลูกค้ำที่เสี่ยงต่อการสูญเสียขององค์การ

สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของนักวิชาการที่กล่าวข้างต้นคล้ายกัน มีจุดมุ่งหมายในการวัดความพึงพอใจ เพื่อหาจุดอ่อน หรือจุดเด่นในการบริการ นำมาประเมินความพึงพอใจและนำผลลัพธ์ต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขแต่การวัดอาจบิดเบือนได้ เนื่องจากระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการไม่เท่ากัน หรือผู้ให้ข้อมูลอาจบิดเบือนข้อเท็จจริง

ปัจจัยความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเรื่องปัจจัยพื้นฐานความพึงพอใจที่ วรรณวดี พูลพอกสิน รวบรวมไว้มาเป็นแนวทางในการศึกษาเนื่องจากครอบคลุมเนื้อหาส่วนที่ต้องการศึกษา (วรรณวดี พูลพอกสิน, 2544, หน้า 43-44) ดังนี้

1. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
2. การประสานงานของการบริการ
3. อธิษาคัยและความสนใจของผู้ให้บริการ
4. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ
5. คุณภาพของการบริการ
6. ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ข้อ 1 ข้อ 2 ข้อ 3 ข้อ 4 และข้อ 6 ส่วนข้อ 5 ผู้วิจัยไม่ได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาคั้งนี้ เนื่องจากข้อที่นำมาใช้นั้นครอบคลุมทุกด้านและส่งผลให้เกิดคุณภาพของบริการตามข้อ 5

1. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

1.1 ความหมายของความสะดวก

นักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของความสะดวกดังนี้
 จันทร์เพ็ญ คูเทศานันท์ (2542, หน้า 10) กล่าวว่าความสะดวก หมายถึง ความสะดวกในบริเวณที่สถานบริการจัดไว้ให้ผู้ใช้บริการรอคอย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546, หน้า 1150) ได้ให้ความหมายของความสะดวกว่าหมายถึง คล่อง ไม่ติดขัด

สมชาติ กิจยรรยง (2547, หน้า 107) กล่าวว่า ความสะดวก หมายถึง การจัดวางสิ่งของต่างๆ ในที่ทำงานและที่บริการ ให้เป็นระเบียบ เพื่อความสะดวกปลอดภัย หรือสิ่งที่แสดงถึงความสะดวกในสถานบริการ

สรุปได้ว่าความสะดวก หมายถึง การที่ผู้รับบริการที่มีลักษณะปฏิบัติได้ง่าย ไม่ติดขัด รวดเร็ว ไม่มีอุปสรรค ไม่มีปัญหาในการปฏิบัติ บริเวณในสถานบริการที่จัดไว้ให้ผู้รับบริการรอคอยมีความสบาย

1.2 องค์ประกอบของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการไว้ ดังนี้

วรรณเวตี พูลพอกสิน (2544, หน้า 43-44) รวบรวมองค์ประกอบของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ดังนี้

1. การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ คือ การใช้เวลารอคอยการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ เช่น การใช้เวลารอคอยในขั้นตอนการติดต่อ ขั้นตอนการรอรับการรักษาพยาบาล

2. การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ คือ ปริมาณของการบริการที่ให้นั้นครอบคลุมพื้นที่และหรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

3. ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2547, หน้า 107) กล่าวถึงองค์ประกอบของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ มีดังนี้

1. มีป้ายบอกทิศทางสำหรับผู้ใช้บริการ

2. มีการกำหนดทิศทาง ทางเดิน และกำหนดจุดวางอุปกรณ์ เครื่องมือที่ชัดเจน เลิฟลิออค, และไรท์ (2546, หน้า 41) กล่าวถึงองค์ประกอบของความสะดวกที่

ได้รับจากการบริการดังนี้

1. สถานที่ตั้ง ต้องมีความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ และภายในสถานบริการมีความสะดวก เช่น ไม่มีเสียงรบกวน ไม่มีความยุ่งเหยิง

2. อุปกรณ์ และเครื่องมือจะต้องพร้อมสำหรับผู้ให้บริการ

3. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ที่เป็นปัจจัยในด้านความพึงพอใจในการบริการ ได้แก่ ความสะดวกด้านเวลาที่ใช้ในการรอคอยภายในสถานบริการ ด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์ และเครื่องมือ มีความพร้อมสำหรับผู้ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการดูแลเอาใจใส่ตลอดกระบวนการให้บริการ และเมื่อผู้รับบริการต้องการหรือเมื่อมีปัญหา

1.3 แนวคิดด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิด ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการไว้ ดังนี้

กุลธน ธนาพงศธร (2541, หน้า 304) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญด้านหลักความสะดวก คือ บริการที่จัดขึ้นจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวก สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจแก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

บุญรอด โบริ์เสวีวงศ์ (2541, หน้า 92) กล่าวว่า การอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียหายในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ได้แก่ การจัดให้มีบริการรับค่านวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ การรับแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต สร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานบริการ เช่น การจัดทำมุมที่พัก

ศุภลักษณ์ พินิจภูวดล (2544, หน้า 5) กล่าวถึง การบริหารภาษีที่ดีตามหลักความสะดวก (convenience) ภาษีทุกประเภทควรต้องเรียกเก็บตรงตามเวลา วิธีการชำระภาษีก็ต้องทำให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกมากที่สุด ซึ่งอาจรวมถึงช่วงเวลาผู้เสียภาษีมีความสะดวกที่จะชำระภาษี

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548, หน้า 81) กล่าวถึงความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (convenience) ว่าลูกค้าจะใช้บริการกับธุรกิจใด จะต้องสร้างความสะดวกให้ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถามข้อมูล และการไปใช้บริการ หากลูกค้าไปติดต่อใช้บริการไม่สะดวก ธุรกิจจะต้องสร้างความสะดวกด้วยการให้บริการถึงที่บ้านหรือที่ทำงานของลูกค้า

กรมสรรพากรได้มีนโยบายในการปรับปรุงระบบการบริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับความรู้ ความเข้าใจในเรื่องภาษีอย่างทั่วถึง มีการกำหนดมาตรฐานเชิงปริมาณ เช่น กำหนดระยะเวลาการบริการ ปริมาณผู้ให้บริการ ขอบเขตพื้นที่ในการบริการ มีการจัดระบบอัตโนมัติ เพื่อให้บริการตอบปัญหาแก่ผู้เสียภาษี (กรมสรรพากร, 2549)

สรุปได้ว่า ความสะดวก หมายถึง การที่ผู้รับบริการที่มีลักษณะปฏิบัติได้ง่าย ไม่ติดขัด รวดเร็ว ไม่มีอุปสรรค ไม่มีปัญหาในการปฏิบัติที่เป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการ หมายถึง ผู้รับบริการหรือผู้เสียภาษีได้รับบริการ ตั้งแต่เริ่มขอรับบริการ

จนเสร็จสิ้นกระบวนการให้บริการ มีลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย ไม่ติดขัด มีความรวดเร็ว ไม่มีภาระยุ่งยากตลอดจนสถานที่ให้บริการมีความสบาย ได้แก่ ความสะดวกด้านสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านเวลาที่ใช้รอคอย ความรวดเร็วของผู้บริการ ด้านการจัดปัญหาของการบริการ เช่น เมื่อมีปัญหาสอบถามเจ้าหน้าที่ได้

2. การประสานงานของการบริการ

2.1 ความหมายของการประสานงาน

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการประสานงานไว้ดังนี้

สมชาติ กิจยรรยง (2547, หน้า 13) กล่าวว่า การประสานงาน หมายถึง การอำนวยความสะดวก สนับสนุนให้กับฝ่ายต่างๆ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548, หน้า 92) กล่าวว่า การประสานงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ภายในระหว่างหน่วยงานด้วยกัน ระหว่างหน่วยงานกับบุคคล ระหว่างบุคคลกับบุคคลด้วยกัน รวมทั้งความสัมพันธ์ภายนอกระหว่างหน่วยงานด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานกับบุคคลภายนอกหน่วยงาน

เลิฟลีออค, และไรท์ (2546, หน้า 57) กล่าวว่า การประสานงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ประเภทต่างๆ ที่ธุรกิจบริการมีต่อลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อ พบปะลูกค้าในระดับสูง ระดับกลาง หรือระดับต่ำ การติดต่อเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดระบบบริการกระบวนการให้บริการ และการส่งมอบบริการ

สรุปได้ว่าความหมายของการประสานงาน ตามที่นักวิชาการหลายท่านกล่าวไว้ หมายถึง ความสัมพันธ์ของฝ่าย หรือหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายนอกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อ พบปะ ซึ่งการประสานงานเป็นปัจจัยที่ใช้ในการกำหนดระบบ กระบวนการ และการส่งมอบบริการ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก สนับสนุนกันตลอดเวลา

2.2 องค์ประกอบของการประสานงานของการบริการ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายขององค์ประกอบของการประสานงานของการบริการไว้ดังนี้

วรรณวดี พูลพอกสิน (2544, หน้า 44) ได้รวบรวมองค์ประกอบของการประสานงานของการบริการไว้ ดังนี้

1. การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้รับบริการสามารถรับบริการทุกประเภทตามต้องการ

2. ผู้ให้บริการให้ความสนใจต่อผู้รับบริการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

3. แพทย์มีการติดตามผลการรักษา

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2545, หน้า 62) กล่าวถึงองค์ประกอบของการประสานงานของการบริการ ดังนี้

1. สถานที่ส่งมอบบริการ
2. พนักงานที่สนับสนุนการให้บริการแก่พนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง
สมชาติ กิจยรรยง (2547, หน้า 109) กล่าวถึง องค์ประกอบของการประสานงาน
ของการบริการ ดังนี้

1. ขั้นตอนของงานบริการ เกี่ยวเนื่องกันทั้งรับงาน ส่งงาน และมอบงาน
2. ผู้ให้บริการให้ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ
เอนก สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548, หน้า 230) กล่าวว่า
องค์ประกอบของการประสานงานของการบริการ มีดังนี้

1. กระบวนการบริการ มีการเชื่อมโยงระหว่างแต่ละระดับของการทำงานให้มีความกระชับ ไม่มีการทำงานซ้ำซ้อน
2. มีการแจ้งข้อมูลถึงกันอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเกิดข้อมูลใดๆ ในการดำเนินการ ผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องได้รับทราบข้อมูลนั้นอย่างทันท่วงที เพื่อร่วมกันกำหนดแนวทาง ในการดำเนินการ ซึ่งจะทำให้ระบบการทำงานมีการประสานงานกันอย่างสอดคล้อง และเกิดประสิทธิภาพ ในการบริการ

ตามที่นักวิชาการหลายท่านกล่าวไว้ข้างต้น สรุปได้ว่า การประสานงานของการบริการ ที่เป็นปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจเกี่ยวกับบริการที่ได้รับของผู้รับบริการ หรือ ผู้เสียภาษี หมายถึง ระบบบริการ กระบวนการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กัน ตั้งแต่เริ่มกระบวนการ จนกระทั่งส่งมอบบริการ ได้แก่ กระบวนการให้บริการเชื่อมโยงระหว่างแต่ละระดับของการทำงานมีความกระชับไม่ซ้ำซ้อนและมีการติดตามผลการบริการ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกสนับสนุนกันตลอดเวลา ผู้รับบริการสามารถรับบริการได้หลายด้านเบ็ดเสร็จ ณ สถานบริการแห่งเดียว

3. อธิษาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ

3.1 ความหมายของอธิษาศัย

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าอธิษาศัยไว้ดังนี้
พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546, หน้า 1353) ให้ความหมายของอธิษาศัยว่า หมายถึง นิสัย ใจคอ

นพวรรณ พันธุเมธา (2547, หน้า 32) ได้ให้ความหมายของอธิษาศัยไว้ว่า หมายถึง คุณภาพของจิต เช่น ทักทายด้วยอธิษาศัยไมตรี

สมเด็จพระสังฆราช (เจริญ) (2548, หน้า 69) ให้ความหมายของอธิษาศัยว่า หมายถึง ภาวะที่อาศัยอยู่ในจิตใจ ทำให้มุ่งไปสู่การปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ถ้ามีอธิษาศัยประกอบด้วยเมตตา กรุณา ย่อมทำให้จิตใจมุ่งทำให้เกิดความสุขและประโยชน์แก่ผู้อื่น ซึ่งเหตุที่ก่อให้เกิดอธิษาศัย คือ นิสัย อุปนิสัย

สรุปได้ว่า อัยยาศัย หมายถึง ภาวะที่อยู่ในจิตใจ หรือนิสัยใจคอ ซึ่งก่อให้เกิด การปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับอัยยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ

นักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับอัยยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ดังนี้

วรรณวดี พูลพอกสิน (2544, หน้า 44) ได้รวบรวมอัยยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

1. การแสดงอัยยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ
2. ผู้ให้บริการแสดงความสนใจ ห่วงใยต่อผู้รับบริการ

วีรพงษ์ เจลิมจิระรัตน์ (2545, หน้า 97) กล่าวว่า พนักงาน (staff) หมายถึง บรรดาพนักงานในทุกๆ ระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ จะต้องสรรหา หรือพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรมให้มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี ดังนี้

1. พนักงานต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
2. พนักงานต้องมีท่าทีที่ดีต่อลูกค้า
3. พนักงานต้องมีความศรัทธาต่อองค์กร
4. พนักงานเห็นคุณค่าของการบริการที่ดี
5. ทุกช่วงเวลาสัมผัสบริการ มีสติและระลึกได้ตลอดเวลาว่าตนคือใคร มีหน้าที่

อะไร และวิธีใดคือความถูกต้อง ความเหมาะสม ลงมือปฏิบัติโดยไม่ต้องมีใครสั่ง

บริการหรือพนักงานที่มีการให้บริการที่ดี มีคุณลักษณะ ดังนี้

1. ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของ ลูกค้า
2. ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้า อย่างรวดเร็วทันใจโดยมิหันได้เอ่ยปาก

เรียกหา

3. แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า
4. ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้
5. การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ของ องค์กรด้วย

องค์การด้วย

6. กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อม ต่อมตน

7. ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการจะให้บริการมากกว่าที่

คาดหวังเสมอ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548, หน้า 48) กล่าวว่า ลักษณะการปฏิบัติราชการ เพื่อให้บริการประชาชน ต้องมีการจัดบุคลากรต้อนรับ และให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างน้อย

จำนวน 1 คน ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นพิเศษ มีหน้าที่คอยต้อนรับ สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนที่มาติดต่อราชการ ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ หรือความช่วยเหลือ

จากที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ข้างต้น สรุปได้ว่า ทัศนคติและความสนใจของผู้ให้บริการ ที่เป็นปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือผู้เสียภาษี หมายถึงเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ตั้งใจ จดจ่อต่องานบริการ มีความกระตือรือร้น ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วแสดงความเป็นกันเองและมีความสนใจห่วงใยผู้รับบริการ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำ หรือความช่วยเหลือ

4. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ

4.1 ความหมายของข้อมูล

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของข้อมูลไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546, หน้า 1353) ได้ให้ความหมายของข้อมูลว่า หมายถึง ข้อเท็จจริงหรือสิ่งที่ถือหรือยอมรับว่าเป็นข้อเท็จจริง

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2545, หน้า 8) กล่าวว่า ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์

เลาดอน, และจีนส์ (2546, หน้า 6) ได้กล่าวว่า ข้อมูล (data) หมายถึง ข้อเท็จจริงที่ได้รับการรวบรวมซึ่งอาจใช้แทนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร หรือสิ่งแวดล้อม ก่อนที่จะถูกนำไปจัดการให้เหมาะสมต่อการนำไปใช้งาน

สรุปได้ว่า ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงที่รวบรวมขึ้นเพื่อให้เหมาะสมกับการนำไปใช้

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้จากการบริการ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้จากการบริการไว้ ดังนี้ บุญรอด โบริ์เสรีวงศ์ (2541, หน้า 91) กล่าวว่ากรมสรรพากรได้อำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลข่าวสาร และตอบปัญหาแก่ผู้เสียภาษี โดยมีการจัดโทรศัพท์อัตโนมัติให้บริการผู้เสียภาษี

วรรณวดี พูลพอกสิน (2544, หน้า 44) ได้รวบรวมปัจจัยพื้นฐานของความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการแยกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย
2. ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษาแก่ผู้ป่วย เช่น การปฏิบัติตนของผู้ป่วย

การใช้ยา เป็นต้น

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548, หน้า 50) กล่าวว่า แนวทางในการให้บริการประชาชน หน่วยงานจำเป็นต้องกำหนดไว้ล่วงหน้าก่อนว่าเมื่อติดต่อกันต้องใช้เอกสารใด ต้องกำหนดระยะเวลาดำเนินการ พร้อมติดประกาศให้ประชาชนรู้อย่างชัดเจน โดยมีการกำหนดบุคคลผู้รับผิดชอบ หรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงาน ต้องมีการจัดบุคลากรต้อนรับ ให้ความช่วยเหลือ

สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนที่มาติดต่อ ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ หรือให้ความช่วยเหลือ

เซียเท็มส์, และคนอื่นๆ (Zeithaml, et al., 1990, p. 22) กล่าวว่า การบริการประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย การสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการชี้แจงขอบเขต ลักษณะงาน มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย

สรุปได้ว่า ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการที่เป็นปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือผู้เสียภาษี หมายถึง ผู้รับบริการได้รับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการให้บริการหรือผู้เสียภาษีได้รับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ขั้นตอนการให้บริการข่าวสารสามารถทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่มีปัญหา ซึ่งข้อเท็จจริงต่างๆ ที่ได้รับถูกต้องและสามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ จากผู้ให้บริการได้ง่าย รวดเร็ว

5. ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

5.1 ความหมายของค่าใช้จ่าย

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของค่าใช้จ่ายไว้ ดังนี้

เกียรติศักดิ์ ว่องพานิช (2547, หน้า 12) กล่าวว่า ค่าใช้จ่าย หมายถึง ต้นทุนหรือจำนวนเงินที่จ่ายออกไปเพื่อก่อให้เกิดรายได้ หรือได้ใช้สิ่งของหรือสนับสนุนกิจกรรมในการดำเนินการ

ฉัตรพร เสมอใจ (2547, หน้า 96) กล่าวว่า ค่าใช้จ่าย หมายถึง ต้นทุนที่จ่ายออกไปเพื่อแลกเปลี่ยนกับประโยชน์ที่ได้รับ

นพวรรณ พันธุมเมธา (2547, หน้า 750) กล่าวว่า ค่าใช้จ่าย หมายถึง จำนวนเงินหรือสิ่งอื่นที่จ่ายไปเพื่อให้ได้ผลสมประสงค์

สรุปได้ว่าค่าใช้จ่าย หมายถึง มูลค่า ราคา หรือต้นทุนที่จ่ายออกไปทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม เพื่อแลกเปลี่ยนกับประโยชน์ที่ได้รับ

5.2 แนวคิดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย เมื่อใช้บริการไว้ดังนี้

วรรณวดี พูลพอกสิน (2544, หน้า 44) ได้รวบรวมปัจจัยพื้นฐานของความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ คือ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ป้วยจ่ายไปกับการรักษา

ชูเดช เดชเกรียงไกรกุล, นิทัศน์ คณะวรรณ, และธีรพล แซ่ตั้ง (2546, หน้า 81) กล่าวว่า ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่เป็นปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ต้นทุนหรือเงินที่ผู้ให้บริการยินดีที่จะจ่ายสำหรับบริการ ซึ่งต้องคุ้มค่างับบริการที่จะได้รับ หากยินดีจ่ายในราคาสูง แสดงว่ามีความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับสูง

ฉัตรพร เสมอใจ (2547, หน้า 97) กล่าวว่าค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ แบ่งออกเป็น

1. ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เป็นตัวเงิน เป็นจำนวนเงินที่ผู้รับบริการต้องจ่ายในการใช้บริการ เช่น ค่าเดินทาง ค่าบริการ

2. ค่าใช้จ่ายที่ไม่ใช่ตัวเงิน เป็นต้นทุนซึ่งถือเป็นความเสี่ยงของผู้ใช้บริการที่อาจต้องพบในการใช้บริการ แบ่งออกเป็น

2.1 เวลา ระยะเวลาทั้งหมดที่ใช้ไปกับการบริการ นับตั้งแต่เวลาในการหาข้อมูลเดินทาง รอรับบริการ และเวลาทั้งหมดที่อยู่ในกระบวนการบริการ

2.2 ความพยายามในการหาข้อมูล เดินทาง และรอคอย

2.3 ความรู้สึก อาจรู้สึกไม่พอใจ ความเครียด ความยุ่งยาก ซับซ้อนในการใช้บุคลากร หรือข้อมูลไม่เพียงพอในกระบวนการซื้อหรือใช้บริการ

2.4 สิ่งที่กระทบต่อประสาทสัมผัสต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นรูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส เช่น เสียงหนวกหู ภาพไม่จรรโลงใจจากสิ่งแวดล้อมขณะรับบริการ

ตามที่นักวิชาการหลายท่านกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการที่เป็นปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้เสียหาย หมายถึง มูลค่า หรือต้นทุนที่ผู้ใช้บริการหรือผู้เสียหายต้องจ่ายไป เพื่อแลกกับประโยชน์ หรือบริการอื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ได้รับ

ปัญหาของการไม่ใช้บริการอื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทางอินเทอร์เน็ต

1. ความหมายของปัญหา

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของปัญหาไว้ดังนี้

วรกิจ ภูเจริญ (2540, หน้า 132) กล่าวว่า ปัญหา หมายถึง ช่องว่างระหว่างอุดมคติกับความเป็นจริง หรือสิ่งใดก็ตามที่สร้างความไม่สะดวกให้แก่บุคคลตามสายงานไม่ว่าจะเป็นคนที่อยู่ในกระบวนการถัดไป หรือลูกค้าคนสุดท้าย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546, หน้า 687) ให้ความหมายของปัญหาว่า หมายถึง ข้อสงสัย ข้อขัดข้อง

รอบบินส์, และเคาล์เตอร์ (2547, หน้า 50) กล่าวว่า ปัญหา หมายถึง ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่กับสิ่งที่ต้องการให้เป็น

สรุปได้ว่าปัญหา หมายถึง ข้อสงสัย ข้อขัดข้องหรือความไม่สะดวก ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ต้องการให้เป็นกับสิ่งที่เป็นอย่าง

2. การใช้บริการอื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต

การบริการอื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต เป็นการให้บริการเพื่อเพิ่มทางเลือกในการใช้บริการแก่ผู้เสียหายเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้ผู้เสียหายได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

กรมสรรพากร (2550, ไม่ปรากฏเลขหน้า) กล่าวว่าการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต มีขั้นตอนที่ผู้เสียภาษีต้องปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ขั้นตอนการลงทะเบียนยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

2.1.1 เข้าเว็บไซต์กรมสรรพากรที่ www.rd.go.th เลือกรายการ ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

2.1.2 เลือกรายการลงทะเบียน แบบ ภ.ง.ด.90/91 เมื่อเข้าสู่หน้าจอลงทะเบียน ให้เลือกรายการ ลงทะเบียนตามสถานะของผู้เสียภาษี เช่น กรณีบุคคลธรรมดาสัญชาติไทยจะเข้าสู่หน้าจอลงทะเบียน ให้บันทึกตามขั้นตอนดังนี้

- 1) บันทึกรายละเอียดส่วนบุคคล ได้แก่เลขประจำตัวประชาชน ชื่อ ชื่อสกุลของบิดา มารดา และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- 2) ระบบจะแสดงหมายเลขผู้ใช้
- 3) กำหนดรหัสผ่าน ต้องมีความยาวไม่ต่ำกว่า 8 ตัวอักษร จากนั้นเลือกคำถามเพื่อใช้กรณีลืมรหัสผ่าน

- 4) บันทึกอีเมล กรณีที่มีอีเมล เพื่อช่วยให้กรมสรรพากรติดต่อในเรื่องต่าง ๆ เช่น สถานะของแบบและการแจ้งคืนเงินภาษีให้ทราบ เป็นต้น

- 5) คลิกปุ่ม ตกลง จะเข้าหน้าจอ ข้อตกลงในการลงทะเบียน และยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91, ภ.ง.ด.94) ทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นข้อมูลที่ควรทราบเมื่อได้อ่านข้อมูลตามข้อตกลงดังกล่าว ให้คลิกปุ่มตกลง ยอมรับ กรณียอมรับ หรือคลิกปุ่มไม่ยอมรับ กรณีไม่ยอมรับข้อตกลง หากยอมรับข้อตกลง ระบบจะแสดงหน้าจอรายการบันทึกข้อมูล ที่ท่านได้กรอกรายละเอียดไว้ ให้ท่านคลิกปุ่มลงทะเบียน ระบบจะแสดงแบบฟอร์ม คำขอยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ภ.อ.01) ตรวจสอบรายการแล้วกดปุ่มตกลง ระบบจะแจ้งหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่าน เพื่อใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการซึ่งผู้เสียภาษีจะต้องพิมพ์หรือจัดเก็บเพราะต้องใช้ทุกครั้งที่ต้องการเข้าระบบการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ต การพิมพ์แบบแสดงรายการภาษีที่ยื่นหรือการพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน

2.2 ขั้นตอนการยื่นแบบ

2.2.1 เมื่อเสร็จจากขั้นตอนการลงทะเบียนแล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอเพื่อให้ผู้เสียภาษีเลือกประเภทแบบที่ต้องการยื่นแล้วแต่กรณี ในกรณีที่มีเงินได้จากการจ้างแรงงานตามมาตรา 40 (1) เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ประเภทเดียวให้เลือกแบบ ภ.ง.ด.91 หรือกรณีมีเงินได้นอกจากนี้จากมาตรา 40 (1) ให้เลือกแบบ ภ.ง.ด.90 โดยระบบจะแสดงหน้าจอให้ป้อนข้อมูลดังนี้

- 1) หมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่าน
- 2) สถานะการสมรส และข้อมูลเกี่ยวกับคู่สมรส (ถ้ามี)

3) ให้ตรวจสอบข้อมูล ชื่อ ชื่อสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ถ้าไม่ถูกต้องให้เลือก แก้ไขที่อยู่ หรือเปลี่ยนชื่อ ชื่อสกุล

4) ระบบ จะแสดงหน้าจอของการคำนวณภาษี ให้ป้อนข้อมูลเงินได้พึงประเมิน เงินได้ที่ได้รับยกเว้น ค่าลดหย่อน ภาษีหัก ณ ที่จ่าย เป็นต้น

5) ตรวจสอบรายการข้อมูลที่บ้านก็ให้ถูกต้อง และกดปุ่มยืนยันการยื่นแบบ เพื่อส่งข้อมูลแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้กรมสรรพากร

2.2.2 ระบบจะทำการคำนวณภาษี เพื่อแสดงผลการยื่นแบบแสดงรายการภาษี

2.2.3 กรณีขอคืนภาษี ผู้เสียภาษีต้องระบุความประสงค์ว่า มีความประสงค์จะขอคืนภาษีหรือไม่มีความประสงค์ที่จะขอคืนภาษียระบบจะแสดงหน้าจอว่าหากมีความประสงค์ขอคืนภาษีที่จะให้กรมสรรพากรแจ้งผลการคืนเงินภาษีผ่านระบบสื่อสารทางโทรศัพท์มือถือ ให้ระบุหมายเลขโทรศัพท์มือถือ หรือหากไม่มีความประสงค์ ให้กดปุ่มยกเลิก

2.2.4 กรณีไม่มีภาษีต้องชำระหรือไม่ขอคืนภาษี ระบบจะแสดงผลการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และช่วงเวลาในการตรวจสอบผลการวิเคราะห์ ผู้เสียภาษีจะได้รับการยืนยันและหมายเลขอ้างอิงการยื่นแบบแสดงรายการภาษีในทันที

2.2.5 กรณีมีภาษีต้องชำระ วิธีการชำระภาษีมี 2 ลักษณะ คือ

1) กรณีที่ผู้ใช้บริการจะต้องทำความตกลงกับหน่วยรับชำระภาษีก่อน ได้แก่ การชำระผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) การชำระผ่านธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (internet banking) การชำระทางโทรศัพท์บ้าน (tele-banking / phone) การชำระทางโทรศัพท์มือถือ (mobile-banking)

2) กรณีที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องทำความตกลงกับหน่วยรับชำระภาษี ได้แก่ การชำระผ่านช่องทางเครื่องบริการเงินด่วน (Automated Teller Machine : ATM) การชำระที่ธนาคาร ชำระที่ไปรษณีย์ ชำระที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ชำระผ่านช่องทางเครื่องบริการเงินด่วน (Automated Teller Machine : ATM) บนระบบอินเทอร์เน็ต

2.2.6 วิธีการชำระภาษี ระบบจะแสดงหน้าจอให้เลือกวิธีการชำระภาษีผ่านช่องทางตามที่ใช้ บริการต้องการ ดังนี้

1) กรณีชำระผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) ให้ผู้ใช้บริการเลือกธนาคารที่ได้ทำข้อตกลงไว้แล้ว ซึ่งผู้ใช้บริการจะเข้าสู่ระบบการสั่งโอนเงินที่จะต้องชำระทางอิเล็กทรอนิกส์ จากนั้นจึงจะสามารถป้อนหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านของธนาคาร พร้อมทั้งปฏิบัติตามขั้นตอนของธนาคารต่อไป

2) กรณีผู้ใช้บริการเลือกชำระภาษีผ่านเครื่องบริการเงินด่วน(Automated Teller Machine : ATM) หรือการชำระทางโทรศัพท์ (tele-banking / phone) หรือการชำระทาง

โทรศัพท์มือถือ (mobile-banking) ระบบจะแสดงรายละเอียดประกอบการชำระภาษี ได้แก่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร หรือเลขประจำตัวประชาชน รหัสควบคุมและจำนวนภาษีที่ต้องชำระ

3) กรณีที่เลือกชำระผ่านเคาน์เตอร์บริการ (counter service) หรือชำระที่ทำการไปรษณีย์ (pay at post) ระบบจะแสดงใบสำคัญจ่าย (pay in slip) พร้อมรหัส (bar code) ให้พิมพ์ไว้เป็นหลักฐานเพื่อใช้ในการชำระภาษีผ่านช่องทางที่ผู้ใช้บริการเลือกต่อไป

4) กรณีชำระผ่าน ATM บนระบบอินเทอร์เน็ต ให้เลือกธนาคารที่ผู้เสียภาษีใช้บริการ และปฏิบัติตามขั้นตอนที่ปรากฏบนอินเทอร์เน็ต

2.2.7 การพิมพ์แบบแสดงรายการภาษีและใบเสร็จรับเงิน

กรณีที่ผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และชำระภาษีเสร็จสิ้นแล้วภายใน 2 วันทำการ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าสู่ระบบเพื่อสั่งพิมพ์แบบแสดงรายการภาษี และใบเสร็จรับเงินได้ โดยใช้หมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี

2.2.8 การตรวจสอบการขอคืนภาษี ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบการขอคืนภาษีได้ดังนี้

2.2.8.1 ตรวจสอบการขอคืนภาษี ตามช่วงเวลาที่แจ้งในขณะที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งระบบจะปรากฏรายการข้อมูลอย่างใดอย่างหนึ่ง ใน 3 กรณีนี้ ดังนี้

1) กรณีปรากฏรายการ กำลังดำเนินการ หมายถึง ระบบอยู่ระหว่างการประมวลผลข้อมูล

2) กรณีปรากฏรายการ ขอเอกสารเพิ่มเติม หมายถึง ผู้ใช้บริการจะต้องจัดส่งเอกสารที่ปรากฏบนหน้าจอหรือที่ได้รับแจ้งส่งให้กรมสรรพากร

3) กรณีปรากฏรายการ แจ้งผลการคืนภาษี โดยระบบแสดงข้อมูลการคืนภาษีให้ท่านทราบว่ากรมสรรพากรได้ส่งเช็คคืนภาษีให้ท่านแล้ว เมื่อวันเดือนปีใด

2.2.8.2 ตรวจสอบการขอคืนภาษี กรณีที่ผู้ใช้บริการได้รับข้อความบนระบบฝากข้อความในโทรศัพท์มือถือ ตามที่แจ้งความประสงค์ไว้ ซึ่งจะปรากฏรายการข้อมูลอย่างใดอย่างหนึ่งใน 2 กรณีนี้ คือ

1) กรณีปรากฏรายการ แจ้งผลการคืนภาษีโดยระบบแสดงข้อมูลการคืนภาษีให้ท่านทราบว่ากรมสรรพากรได้ส่งเช็คคืนภาษีให้ท่านแล้ว เมื่อวันเดือนปีใด

2) กรณีปรากฏรายการ ขอเอกสารเพิ่มเติม หมายถึง ผู้ใช้บริการจะต้องจัดส่งเอกสารที่ปรากฏบนหน้าจอหรือที่ได้รับแจ้ง ส่งให้กรมสรรพากร โดยผู้ใช้บริการตรวจสอบรายละเอียดการขอเอกสารเพิ่มเติมที่เว็บไซต์กรมสรรพากร www.rd.go.th

2.2.9 การจัดส่งเอกสารให้กรมสรรพากร

ผู้ให้บริการต้องพิมพ์ใบนำส่งเอกสาร เพื่อจัดส่งพร้อมกับเอกสารตามที่ กรมสรรพากรขอด้วย เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาคืนเงินภาษีที่รวดเร็วขึ้น โดยท่านสามารถ ส่งได้หลายช่องทาง ดังนี้

- 1) โทรสาร (fax) ระบบจะตอบรับเอกสาร โดยจะตอบกลับไปยังโทรสาร ของผู้ให้บริการภายใน 5-10 นาที นับจากที่ผู้ให้บริการส่งเอกสารเสร็จเรียบร้อยแล้ว
- 2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail address) ระบบจะทำการตอบรับ เอกสาร โดยจะตอบกลับไปยังจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทันทีที่ได้รับเอกสารเรียบร้อยแล้ว
- 3) ไปรษณีย์ โดยส่งไปที่ สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ ชั้น 27 อาคารกรมสรรพากร เลขที่ 90 ซอยพหลโยธิน 7 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนในเขต พญาไท กรุงเทพมหานคร 10400

2.2.10 การตรวจผลการจัดส่งเอกสาร

ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบผลการส่งเอกสาร ได้ที่ดึงข่าวสารบน เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (website) ของกรมสรรพากรที่ www.rd.go.th

ในกรณีที่ผู้ให้บริการศึกษาขั้นตอน เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตแล้ว หากมีข้อสงสัยผู้ให้บริการสามารถติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ ศูนย์บริการ ข้อมูลกรมสรรพากร (RD call center) หมายเลขโทรศัพท์ 0-2272-8000

สรุปการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ต้องปฏิบัติตาม ขั้นตอนและเงื่อนไขที่กรมสรรพากรกำหนด ซึ่งในขั้นตอนแรกก่อนให้บริการผู้เสียภาษีต้อง ลงทะเบียนก่อน เมื่อได้รหัสผ่านแล้วจึงจะเข้าสู่ขั้นตอนของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ซึ่งใน ขั้นตอนนี้มี 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 เป็นขั้นตอนที่ต้องบันทึกข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับ รายละเอียดของผู้เสียภาษี ได้แก่ สถานภาพของผู้เสียภาษี เงินได้พึงประเมิน เงินได้ที่ได้รับ ยกเว้น ค่าลดหย่อน ภาษีหัก ณ ที่จ่าย ขั้นตอนที่ 2 เป็นขั้นตอนของระบบคำนวณภาษี ได้แก่ ผลของการบันทึกข้อมูลแบบแสดงรายการภาษีว่าไม่มีภาษีต้องชำระหรือมีภาษีชำระเกิน หรือต้อง ชำระภาษีเพิ่มเติม ซึ่งระบบจะยืนยัน และให้หมายเลขอ้างอิงการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทันที ซึ่งผู้ให้บริการจะพิมพ์ใบเสร็จรับเงินได้เมื่อยื่นแบบและชำระภาษีเสร็จสิ้นภายใน 2 วันทำการ

สรุปได้ว่า ปัญหาของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทาง อินเทอร์เน็ต เกิดจากการที่ผู้ให้บริการบางรายอาจมีข้อขัดข้องในการให้บริการ ได้แก่ อาจไม่ สะดวกในการที่จะปฏิบัติตามขั้นตอน และเงื่อนไขที่กำหนด ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

สิริศักดิ์ รัชชชานติ (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อภาษีมูลค่าเพิ่ม ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ประกอบการมีทัศนคติทางบวกต่อภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยมีความรู้ความเข้าใจเรื่องระยะเวลาการยื่นแบบภาษีมูลค่าเพิ่มมากที่สุด มีความรู้สึกและความคิดเห็นด้วย และมีแนวโน้มของพฤติกรรมในการออกไปกำกับภาษีครั้งต่อไปจะมีความระมัดระวังรอบคอบมากที่สุด 2) ผู้ประกอบการมีลักษณะการดำเนินงานต่างกัน มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อภาษีมูลค่าเพิ่ม

วิใจ ตระกูลมัยผล (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความรู้และเจตคติของผู้เสียภาษีที่มีต่อการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้เสียภาษีมีความรู้เกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่ำกว่าเกณฑ์ 2) ผู้เสียภาษีมีเจตคติต่อการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระดับดี 3) ผู้เสียภาษีที่มีอายุแตกต่างกัน และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้เสียภาษีที่มีเพศ และระดับรายได้แตกต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 4) ผู้เสียภาษีที่มีอายุ และระดับรายได้แตกต่างกันมีเจตคติต่อการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้เสียภาษีที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีเจตคติต่อการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อรรวรรณ สังขวาริ (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการบริการของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 2 ผลการศึกษาพบว่า สำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 2 มีการให้บริการทั้งภายนอกและภายในสำนักงาน ได้แก่ การออกไปตรวจสอบเอกสารเกี่ยวกับการเสียภาษี ณ สถานที่ประกอบการ และการรับจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ที่ผู้เสียภาษีไปยื่นด้วยตนเองที่สำนักงาน กลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีอากรส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การให้บริการด้านภาษีอากร ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ผู้เสียภาษีอากรที่มีสภาพภูมิหลังแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

สิทธิชัย เตี้ยอำนาจ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรต่อการให้บริการของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยศึกษาจากกลุ่มบริษัท ห้างหุ้นส่วน นิติบุคคลต่างๆ ที่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเงินได้นิติบุคคล ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต มาประมาณ 1-2 ปี ส่วนใหญ่ใช้บริการ เพราะเห็นว่าเกิดความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมาก และต้องการให้กรมสรรพากรให้บริการยื่นแบบอื่นๆ เพิ่มขึ้นเพื่อความรวดเร็ว

เกษมศรี ธรรมเป็นจิตต์ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นและพฤติกรรมการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต โดยศึกษาจากกลุ่มผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตและกลุ่มผู้เสียภาษีที่ไม่ยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่า ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36-45 ปี มีรายได้ปีละ 100,000-499,999 บาท อาชีพข้าราชการ และรัฐวิสาหกิจ ผู้ยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ยื่นแบบชำระภาษี ปี 2547 ยื่นเป็นครั้งแรก สื่อที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต คือ โทรทัศน์ และวิทยุ เหตุผลในการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต คือ ความทันสมัย สถานที่ดำเนินการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต คือ ที่ทำงาน รองลงมา คือ สำนักงานสรรพากร เมื่อยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตแล้ว มีภาษีชำระเพิ่มเติมจะชำระที่ไปรษณีย์ ผู้เสียภาษีที่ไม่ยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากไม่มีความรู้เกี่ยวกับเว็บไซต์กรมสรรพากร ไม่มั่นใจในระบบการยื่นชำระภาษีทาง อินเทอร์เน็ต และเคยเข้าเว็บไซต์ยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตครั้งแรกไม่สำเร็จ

ไญยวรรณ ศิระพรหม (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตเทศบาลอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ยื่นแบบและเสียภาษีทุกปี ร้อยละ 70.08 ผู้เสียภาษีเห็นว่าผู้ที่หลบเลี่ยงและหลบหนีภาษีอากรมีผลเสียหายนต่อเศรษฐกิจของประเทศอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 68 ผู้เสียภาษีมีความสนใจเรื่องภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางสื่อโทรทัศน์ ร้อยละ 76.30 ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ทราบกำหนดเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีประจำปี ร้อยละ 94.30 ผู้เสียภาษีเห็นว่ากฎหมายภาษีเงินได้อ่านเข้าใจยากซับซ้อนร้อยละ 78.50 และมีความเต็มใจอย่างยิ่งในการยื่นเสียภาษีร้อยละ 95 ปัญหการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรในภาพรวมมีปัญหายุ่งในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาในรายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านนโยบายภาษีกรมสรรพากร และรัฐบาล ด้านเจ้าหน้าที่สรรพากร ด้านผู้เสียภาษีอากร ด้านผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัญหาด้านการหลบเลี่ยง การหลบหนีภาษี และด้านความรู้ความเข้าใจในการกรอกแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาไม่แตกต่างกัน ผู้เสียภาษีที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีปัญหาด้านหน้าที่ และสิทธิของผู้เสียภาษีอากรไม่แตกต่างกัน ผู้เสียภาษีที่มีอาชีพ ต่างกัน มีปัญหาด้านการยื่นแบบแสดงรายการภาษี การชำระภาษี และการขอคืนเงินภาษีไม่แตกต่างกัน

มณฑา แสงทอง (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรมสรรพากร โดยศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรดลิ่งชั้น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรเขตดลิ่งชั้น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ ระหว่าง 36 ปี-45 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ 0,001-50,000 บาท ประกอบอาชีพรับราชการ/ลูกจ้างภาครัฐ และเมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจโดยรวมของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตดลิ่งชั้นพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการ

ให้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตคลังชั้น และเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย พบว่าปัจจัยทุกด้านในการวิจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร ปัจจัยด้านพนักงานให้บริการ และปัจจัยด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ซึ่งแสดงว่าปัจจัยทุกประเภทมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตคลังชั้น โดยที่ปัจจัยด้านการให้บริการและด้านพนักงานที่ให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดระดับความพึงพอใจในระดับมาก

2. งานวิจัยต่างประเทศ

คณะกรรมการภาษีและบริการพิเศษ (Council Tax and Benefits Service, 2006) ของเมืองแวนด์ส์วอธ (Wandsworth County) ในประเทศอังกฤษ ได้ทำการสำรวจเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรในการจ่ายภาษีอากรเพื่อประเมินผลการทำงานและใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานทุกปี ในปี 2005 ได้จัดทำการประเมินผลความพึงพอใจของผู้เสียภาษี โดยสุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษี และจัดส่งแบบสอบถามจำนวน 7,000 ชุด มีผู้ตอบกลับ 1,394 คน ผลการศึกษาพบว่าร้อยละ 71 คิดว่าใบแจ้งยอดภาษีนั้นง่ายต่อความเข้าใจร้อยละ 85 คิดว่าหนังสือคู่มือสำหรับใช้ในการกรอกแบบภาษีนั้นเป็นสิ่งมีประโยชน์ร้อยละ 92.70 คิดว่าที่ตั้งข่าวสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (website) ของสำนักงานให้ข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ร้อยละ 25.60 ให้มีการแจ้งยอดภาษีผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (email) ร้อยละ 54 อยากให้มีการจ่ายภาษีผ่านทางเครื่องบริการเงินด่วน (Automated Teller Machine : ATM) ได้ร้อยละ 79 คิดว่าองค์การมีการบริการที่รวดเร็ว

อินเทอร์เน็ลเรเวนิวเซอร์วิส (Internal Revenue Service, 2006) เป็นหน่วยงานของรัฐบาลกลางประเทศสหรัฐอเมริกา ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรทุกปี ในปี 2548 ได้จ้าง รุสเชลล์ มาร์เก็ตติ้ง รีเสิร์ช (Russell Marketing Research) เป็นผู้สำรวจความพึงพอใจของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่สำนักงานบริการ โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์และสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ผลของการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 1,000 คน สรุปได้ว่า กลุ่มของผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับสูงมาก จุดแข็งของบริการ คือ ความรวดเร็ว สะดวก และความถูกต้องแม่นยำ ซึ่งโดยเฉพาะอย่างยิ่งความรวดเร็วของการได้เงินภาษีคืน ประชากรบางส่วนเสนอว่าควรมีการปรับปรุง เพื่อให้การยื่นแบบภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายต่อความเข้าใจมากขึ้น ในกลุ่มของผู้ที่ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้เหตุผลที่ไม่เลือกใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต เพราะไม่เชื่อใจด้านความปลอดภัยของการส่งข้อมูลส่วนตัวผ่านทางอินเทอร์เน็ต การจ้างนักบัญชีทำให้สะดวกกว่า และประชากรบางส่วนยังไม่ทราบว่ามีการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต หรือไม่สามารรถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้

จากผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษี คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการ

บริการ มีความรวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย มีความถูกต้องแม่นยำ มีความสะดวกในด้านสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการใช้เวลาที่รอคอย การประชาสัมพันธ์ หรือการแจ้งข่าวสาร ความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ เป็นปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ ที่ได้รับของผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วย ระบบ กระบวนการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กันตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นจนกระทั่งส่งมอบบริการ ซึ่งกระบวนการให้บริการเชื่อมโยงระหว่างแต่ละระดับของการทำงานมีความกระชับไม่ซ้ำซ้อน และมีการติดตามผลการบริการ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกสนับสนุนกันตลอดเวลา ผู้รับบริการสามารถรับบริการได้หลายด้าน ณ สถานที่แห่งเดียว ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความกระตือรือร้น ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ได้แก่ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ เป็นปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพราะผู้ให้บริการต้องจ่ายไปเพื่อแลกกับผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ จากที่กล่าวมาข้างต้นล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษี