

คุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

นางสายสุนีย์ จุณหกล้า



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2561

**Service Quality of Tax Refund Personal income Tax Via PromptPay of
Surin Area Revenue Office**

Mrs. Saisunee Chunkla


An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

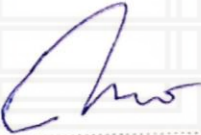
2018

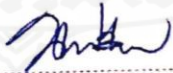
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์
ชื่อและนามสกุล นางสาวสุนีย์ ชุนกล้า
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2562

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศิริราม)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว่าอิสระ คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

ผู้ศึกษา นางสาวสุนีย์ คุณกล้า **รหัสนักศึกษา** 2603002649 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.เสนาห์ จูย์โต **ปีการศึกษา** 2561

บทคัดย่อ

การศึกษาคั่นคว่าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ (2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

การศึกษาคั่นคว่าอิสระครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้ขอสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่ใช้ที่อยู่หน้าแบบในเขตท้องที่จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 23,319 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 394 คน โดยใช้สูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั่นครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความประหยัด ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความทันสมัย และด้านความเรียบง่าย ตามลำดับ (2) ประชาชนผู้ขอสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ มี 3 ประการ ได้แก่ 1) ควรระงับสาขาธนาคารที่โอนเงินคืนภาษีเข้าบัญชี 2) ควรมีข้อมูลค่าลดหย่อนภาษีประจำปีวางให้บนระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต และ 3) ควรมีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกให้ประชาชนผู้ขอสินเชื่อเงินได้บุคคลธรรมดา มีความเข้าใจข้อดีของการรับเงินคืนผ่านพร้อมเพย์ให้มากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ การสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พร้อมเพย์

Independent Study title: Service Quality of Tax Refund Personal income Tax Via PromptPay of Surin Area Revenue Office

Author: Mrs. Saisunee Chunkla; ID: 2603002649;

Degree: Master of Public Administration;

Independent Study advisor: Dr. Saneh Juito, Associate Professor;

Academic year: 2018

Abstract

The three main purposes of this study were to study: (1) the service quality level of personal income tax refund via PromptPay of Surin Area Revenue Office, (2) the comparison of service quality level of personal income tax refund via PromptPay of Surin Area Revenue Office, and (3) the guidelines for improving the service quality of personal income tax refund of Surin Area Revenue Office.

This study was a quantitative research. The research population was 23,319 people who refund personal income tax at Surin Area Revenue Office. The sample size was determined by using Taro Yamane's statistic sampling formula, which leads to the research sample of 394 people. Sampling group was random by accidental sampling. The instrument of this study was a questionnaire. The statistics used in data analysis were frequency, mean, percentage and standard deviation, t-test, f-test, and One-way ANOVA.

The research findings of this study showed that: (1) the overall of a service quality level of personal income tax refund via PromptPay of Surin Area Revenue Office was at the highest level when considered in each aspect, it was found that all 6 aspects were at the highest level, which are frugality aspect, convenience aspect, rapidity aspect, accuracy aspect, modernity aspect and simplicity aspect respectively (2) the people as the study samples who refund personal income tax via PromptPay had the different personal factors for instance marriage status, education level, occupation had the different opinions toward the service quality levels of personal income tax refund via PromptPay of Surin Area Revenue Office with statistical significance at the level of 0.05, and (3) the guideline for improving the service quality of personal income tax refund via PromptPay of Surin Area Revenue Office was found 3 guidelines, that are 1) To specify the bank branch for transfers the tax refund 2) To provide an annual tax deduction information on the online system and 3) To have the proactive public relations for people who refund personal income tax to understand the advantages of getting a refund through PromptPay more than previous time.

Keywords: Service quality, Personal income tax refund, PromptPay

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์” ฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จากรองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งท่านเป็นผู้ชี้แนะให้คำปรึกษาแนวทางอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า และติดตามงานการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย คุณกัญญา ชาวบัวขาว นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ และคุณประยูร คลื่นสนั่น นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณแม่ทิว ฑุณเกล้า ที่อบรมเลี้ยงดูให้มีความใฝ่รู้ในการศึกษา และขอบคุณคุณจิรา ฑุณเกล้า พี่สาว และคุณสุชาดา ฑุณเกล้า บุตรตรี ผู้ที่คอยเป็นกำลังใจและสนับสนุนในการศึกษาอย่างดี ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมรุ่น MPA 14 ทุกท่านสำหรับมิตรภาพ การช่วยเหลือและให้กำลังใจกันมาตลอด ทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สายสุนีย์ ฑุณเกล้า

สิงหาคม 2562

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	5
กรอบแนวคิดในการศึกษา	5
สมมติฐานการศึกษา	6
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	6
ขอบเขตของการศึกษา	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่จะได้รับ	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
ทฤษฎีคุณภาพการบริการ	12
ทฤษฎีคุณภาพบริการภาครัฐ	18
คุณภาพการให้บริการของกรมสรรพากรและพร้อมเพย์	27
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	53
รูปแบบการศึกษา	53
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	53
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	60
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการ คืบเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์.....	64
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการคืบเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์.....	71
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการคืบเงินภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์.....	80
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	82
สรุปผลการศึกษา.....	85
อภิปรายผลการศึกษา.....	88
ข้อเสนอแนะ.....	90
บรรณานุกรม.....	92
ภาคผนวก.....	98
ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	99
ข เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	103
ค ค่าความเชื่อมั่น.....	109
ประวัติผู้ศึกษา.....	113

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	60
ตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพ การให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวม และรายด้าน.....	64
ตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพ การให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ รายด้านและรายข้อ.....	65
ตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพ การให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ รายด้าน และรายข้อ.....	66
ตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพ การให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ รายด้าน และรายข้อ.....	67
ตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพ การให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ รายด้าน และรายข้อ.....	68
ตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพ การให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ รายด้าน และรายข้อ.....	69
ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพ การให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ รายด้าน และรายข้อ.....	70
ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง.....	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	72
ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ.....	73
ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	75
ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตาม อาชีพ.....	77
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน.....	78
ตารางที่ 4.15 จำนวน และคำร้องละของผู้ตอบ และไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด.....	80
ตารางที่ 4.16 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์.....	80

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ..... 2
ภาพที่ 1.2	กรอบแนวคิดการศึกษา..... 5
ภาพที่ 2.1	คณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment..... 36
ภาพที่ 2.2	แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงิน แบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ National e-Payment Master Plan..... 37
ภาพที่ 5.1	โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์..... 42



บทที่ 1

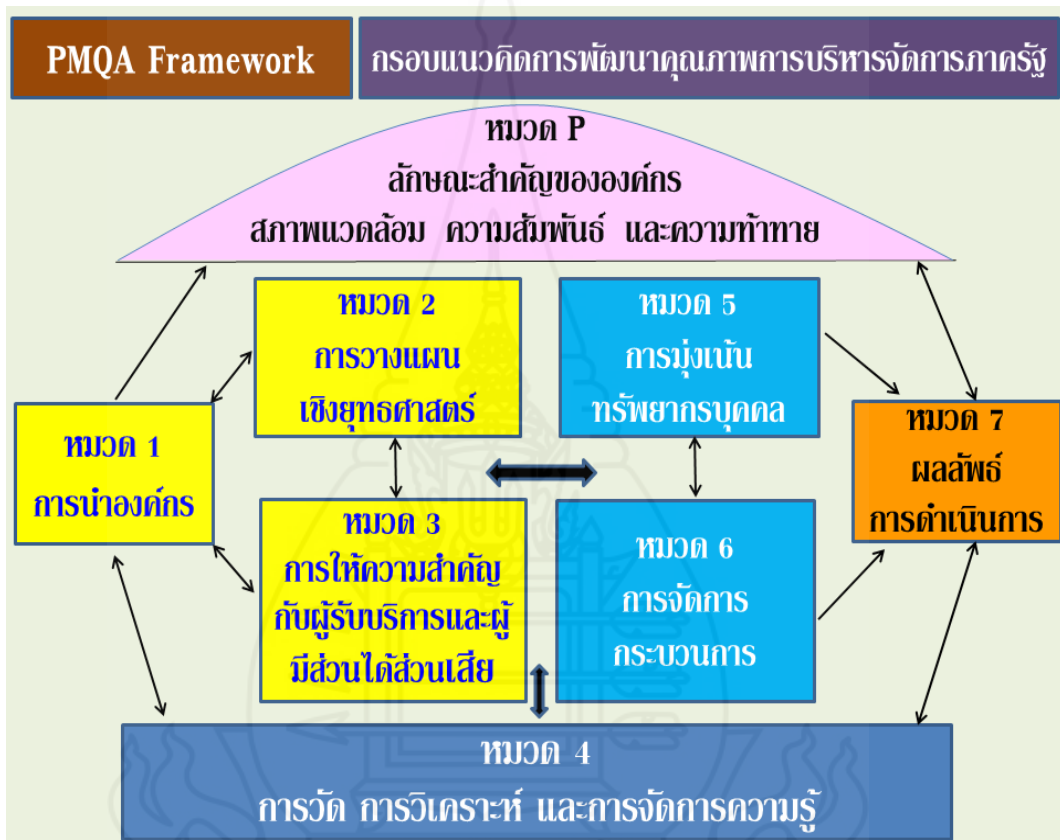
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาระบบราชการไทยได้เริ่มต้นอย่างจริงจังตั้งแต่ พ.ศ. 2545 สืบเนื่องจากปัจจัยในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมของประเทศ เศรษฐกิจ สังคม ประชากร และเทคโนโลยี ส่งผลให้เกิดความต้องการและความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากภาครัฐเพิ่มสูงขึ้น ปัญหาที่สั่งสมมาของระบบราชการไทย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องโครงสร้าง นวัตกรรม กฎหมายที่เป็นอุปสรรค กฎระเบียบที่ซ้ำซ้อนไม่ทันสมัย รวมไปถึงนโยบายทางการเมือง และกระแสเรียกร้องของกลุ่มต่าง ๆ ต้องการปรับปรุงระบบราชการให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มีความคาดหวังสูงขึ้น การปฏิรูประบบราชการที่ผ่านมาได้มีการนำหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยเฉพาะการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบราชการของไทยดังเจตนารมณ์ปรากฏใน มาตรา 3/1 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และมีการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยมาแล้ว 3 ช่วง คือ (พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550, พ.ศ. 2551 – พ.ศ. 2555 และพ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561) เป็นกรอบแนวทางหลักในการผลักดันการพัฒนาระบบราชการไทยมาถึงปัจจุบัน มีการดำเนินงานตามแผนงานโครงการที่สอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ ทำให้หน่วยงานราชการได้ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ทบทวน ปรับโครงสร้าง บทบาท และภารกิจ ดังจะเห็นได้ว่าการพัฒนาระบบราชการไทยในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา จึงมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องเกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนกลยุทธ์และมาตรการในการพัฒนาระบบราชการไทยที่ผ่านมาโดยเฉพาะการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการมากขึ้น หน่วยงานราชการได้มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนจนเป็นที่ยอมรับว่ามีความสะดวก รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

ที่มา : “แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561” ค้นคืนเมื่อ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การที่ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน (หมวด) ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ที่มา: ก.พ.ร., สืบค้นเมื่อ 9 พ.ค.2562 จาก https://www2.opdc.go.th/special.php?spc id=4&content_id=153

1. การนำองค์กร เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและ ถ่ายทอดประเด็น ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและ วัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ

3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการประเมินการ กำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และ การกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความ ผาสุกและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตาม ทิศทางองค์กร

6. การจัดการกระบวนการ เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการ สนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร

7. ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วน ราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการ พัฒนาองค์กร

หมวดที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ คือหมวด 3 การให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ

1. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะต้องมีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการ มีระบบ การรับฟังและเรียนรู้เพื่อกำหนดความต้องการของผู้รับบริการ

2. ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในส่วน ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการจะให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบย่อย คือ การสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างกลไกหลัก ๆ ที่ผู้รับบริการติดต่อส่วนราชการ และการให้มี กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะ ให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบย่อย คือ การวัดความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ การใช้ข้อมูลมาปรับปรุง การดำเนินการ และการติดตามข้อมูลจากผู้รับบริการซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ D²RIVE ของ กรมสรรพากร (Digital Transformation, Data Analytics, Revenue Collection, Innovation, Values, และ Efficiency) เพื่อเป็นการยกระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บให้ทันสมัย รวดเร็ว และเป็นธรรม

ด้วยการเชื่อมโยงฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ของผู้เสียภาษีผ่านระบบดิจิทัล รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนผู้เสียภาษีอย่างรวดเร็ว

การให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ เป็นการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ Digital Transformation การปรับเปลี่ยนกระบวนการเพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล โดยเน้นที่การปรับปรุงบริการของกรมสรรพากรที่ยึดผู้เสียภาษีเป็นศูนย์กลาง และสอดคล้องกับพลวัตของเทคโนโลยี (Taxpayer - Centric Solutions) จากข้อมูลสถิติการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและการขอคืนภาษีในปีภาษี 2560 พบว่าผู้ขอคืนภาษีมีการผูกบัญชีเงินฝากธนาคารด้วยเลขประจำตัวประชาชนเพื่อรับเงินผ่านระบบการโอนเงิน แบบพร้อมเพย์มากกว่าร้อยละ 70

ที่มา : “กรมสรรพากร, ประชาสัมพันธ์การคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91

ลงวันที่ 3 มกราคม 2562” ค้นคืนเมื่อ 9 พฤษภาคม 2562 จาก

http://www.rd.go.th/publish/fileadmin/user_upload/news/news_15_2562.pdf.

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่ามีผู้ขอคืนภาษี ส่วนหนึ่งยังเลือกรับคืนเงินภาษีด้วยเช็คหรือในปัจจุบันตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 กรมสรรพากรได้ยกเลิกการคืนเงินเป็นเช็ค และคืนด้วยหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีอากร (ค.21) โดยผู้ขอคืนกลุ่มนี้ยังไม่มีผูกบัญชีเงินฝากธนาคารเพื่อรับเงินผ่านระบบการโอนเงินแบบพร้อมเพย์ ซึ่งการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ของกรมสรรพากรได้ดำเนินการปฏิบัติมาแล้ว 2 ปี แต่ยังไม่มีการศึกษาประเมินผลคุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ เพื่อข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ และปรับปรุงแนวทางการบริหารจัดการให้บรรลุเป้าหมายพร้อมกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

3. กรอบแนวคิดในการศึกษา

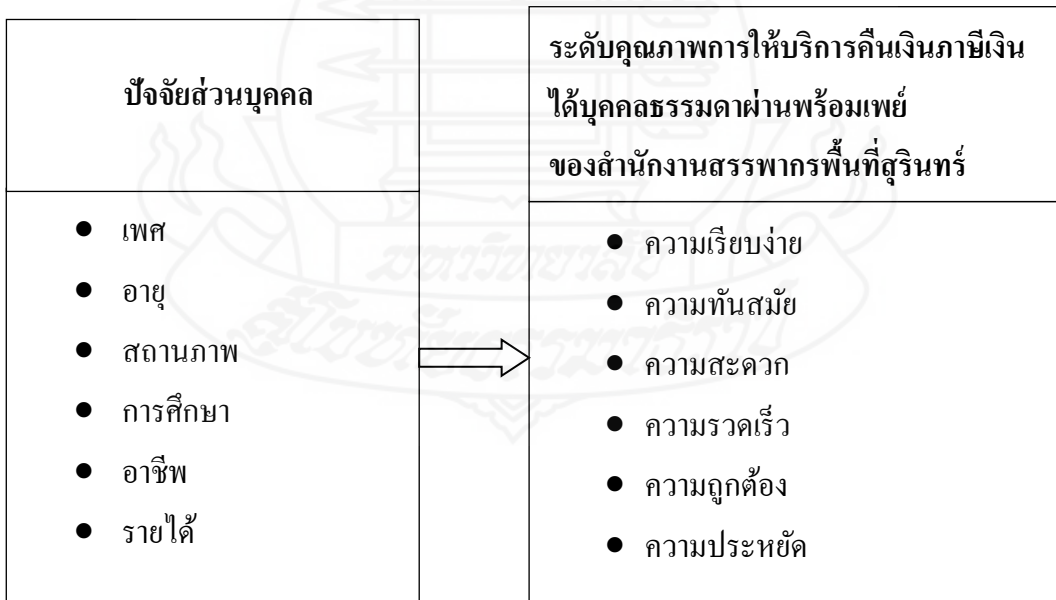
ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variables)

ตัวแปรตาม

(Dependent Variables)



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการค้ำเงินภำยเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพ็ญของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนผู้ขอค้ำเงินภำยเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีเพศต้ำกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการค้ำเงินภำยเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพ็ญของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต้ำกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนผู้ขอค้ำเงินภำยเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีอายุต้ำกัน มีความเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการค้ำเงินภำยเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพ็ญของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต้ำกัน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนผู้ขอค้ำเงินภำยเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีสถานภำยต้ำกัน มีความเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการค้ำเงินภำยเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพ็ญของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต้ำกัน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนผู้ขอค้ำเงินภำยเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีการศึกษาต้ำกัน มีความเห็นต่อระดับคุณภาพการค้ำเงินภำยเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพ็ญของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต้ำกัน

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนผู้ขอค้ำเงินภำยเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีอาชีพต้ำกัน มีความเห็นต่อระดับคุณภาพการค้ำเงินภำยเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพ็ญของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต้ำกัน

สมมติฐานที่ 7 ประชาชนผู้ขอค้ำเงินภำยเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีรายได้ต้ำกัน มีความเห็นต่อระดับคุณภาพการค้ำเงินภำยเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพ็ญของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต้ำกัน

5. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- สถานภำย

- การศึกษา
- อาชีพ
- รายได้

5.2 ตัวแปรตาม (dependent Variables) ได้แก่

- ความเรียบง่าย
- ความทันสมัย
- ความสะดวก
- ความรวดเร็ว
- ความถูกต้อง
- ความประหยัด

6. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกู้ส่วนบุคคลผ่านพร้อมเพย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ มีขอบเขต 4 ด้าน ดังนี้

6.1 เนื้อหา

ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา เพื่อมุ่งศึกษาประเด็นระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ขอสินเชื่อเงินกู้ส่วนบุคคลต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกู้ส่วนบุคคลผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จำนวน 6 ด้าน คือ

1. ความเรียบง่าย
2. ความทันสมัย
3. ความสะดวก
4. ความรวดเร็ว
5. ความถูกต้อง
6. ความประหยัด

6.2 ประชากร

จำนวนประชาชนผู้ขอสินเชื่อเงินกู้ส่วนบุคคลที่ใช้ที่อยู่ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ส่วนบุคคลในเขตจังหวัดสุรินทร์ สถิติจำนวนผู้ขอสินเชื่อของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จำนวน 23,319 คน (กรมสรรพากร, รายงานสรุปการรับแบบ ภ.ง.ด.90,91 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 30 มิถุนายน 2561)

6.3 พื้นที่ในการศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ถนนหลักเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

6.4 ระยะเวลาในการศึกษา 1 เมษายน 2562 – 31 กรกฎาคม 2562

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการตามความคาดหวังหรือความต้องการของลูกค้าที่ได้รับจากการใช้บริการ ประกอบด้วย ความเรียบง่าย ความทันสมัย ความรวดเร็ว ความสะดวก ความถูกต้อง และความประหยัด

7.2 ความเรียบง่าย (Simplicity) หมายถึง คือ การที่ดำเนินการใด ๆ แล้ว ไม่จำเป็นต้องมีภาระแบกสิ่งต่างๆ ไว้ ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการ มากจนเกินไป เช่น

- แบบฟอร์มเพื่อขอคืนภาษีมีความชัดเจนสามารถกรอกข้อมูลได้ง่าย
- ใช้เลขประจำตัวประชาชนอย่างเดียวเท่านั้น
- มีการคืนเงินภาษีเข้าบัญชีธนาคารไม่ต้องรับเป็นเช็ค
- เว็บไซต์ www.rd.go.th เข้าใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน
- สอบถามข้อมูลการคืนเงินภาษีทางอินเทอร์เน็ตได้ง่าย

7.3 ความทันสมัย (Modern) หมายถึง การบริการอย่างก้าวหน้า มีการพัฒนาวิธีการในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย เช่น

- มีการแจ้งเตือนผ่าน SMS เมื่อมีการโอนเงินเข้าบัญชี
- มีการนำระบบการจ่ายเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มาใช้ในการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- มีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยการให้ระบุเลขควบคุมหลังบัตรประจำตัวประชาชน (Laser ID)
- มีบริการยื่นแบบผ่าน RD Smart Tax Application เพื่อขอคืนภาษีโดยใช้สมาร์ตโฟนหรือแท็บเล็ต
- มีบริการปัญญาประดิษฐ์ “น้องอารี” ตอบปัญหาภาษีอากรเบื้องต้น

7.4 ความสะดวก (Convenience) หมายถึง การให้บริการที่ทำให้สะดวก สบาย ลดภาระการดำเนินการหรือค่าใช้จ่ายในการที่ต้องดำเนินการ เช่น

- ลดภาระในการเดินทางไปธนาคารเพื่อรับเงินคืนภาษี
- ลดระยะเวลาการรอคอยเช็คคืนภาษีทางไปรษณีย์
- ลดปัญหาเรื่องเช็คส่งไม่ถึงมือผู้รับหรือสูญหายระหว่างทาง
- ลดภาระในการนำส่งเอกสาร (สแกนส่งพร้อมการยื่นแบบ)

7.5 ความรวดเร็ว (Speed) หมายถึง การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างทันทีทันใดตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น

- ได้รับคืนเงินภาษีตามระยะเวลาที่กรมสรรพากรกำหนด
- เบิกถอนเงินได้ทันทีในวันที่มี SMS แจ้งการโอนเงินคืนภาษี
- มีการแจ้งให้นำส่งเอกสารเพิ่มเติมภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ยื่นแบบ

7.6 ความถูกต้อง (Accuracy) หมายถึง สามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบอย่างครบวงจร ต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เป็นจริงเท่านั้น และจะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของกฎหมาย ระเบียบแบบแผน เช่น

- มีการกรอกข้อมูลรายได้ครบทุกประเภท
- มีการกรอกข้อมูลรายการหักค่าลดหย่อนตามความเป็นจริง
- มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

7.7 ความประหยัด (Frugality) คือ การใช้ของน้อยที่สุดแต่เกิดประโยชน์มากที่สุด การระงับการใช้จ่ายหรือใช้สอยสิ่งต่าง ๆ ไม่ให้หมดเปลืองไปโดยไม่สมควร เช่น

- ประหยัดเวลาไม่ต้องติดต่อประสานงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
- ประหยัดเงินค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคาร
- ประหยัดงบประมาณ (ไม่ต้องใช้กระดาษในการพิมพ์เช็คคืนภาษี)

7.8 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนด เช่น กองมรดกที่ยังมิได้แบ่ง ห้างหุ้นส่วนสามัญ และมีเงินได้พึงประเมินเกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปีปฏิทิน รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ผู้มีรายได้ต้องนำไปแสดงรายการในแบบแสดงรายการของตนเองโดยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในปีถัดจากปีที่มีรายได้ คือยื่นแบบแสดงรายการด้วยแบบ ภ.ง.ด.90 หรือ ภ.ง.ด.91 ภายในเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคมของปีถัดไป

7.9 พร้อมเพย์ หมายถึง ระบบการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารผ่านระบบพร้อมเพย์ที่ผู้ขอสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผูกบัญชีด้วยเลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลักไว้กับธนาคารในราชอาณาจักร

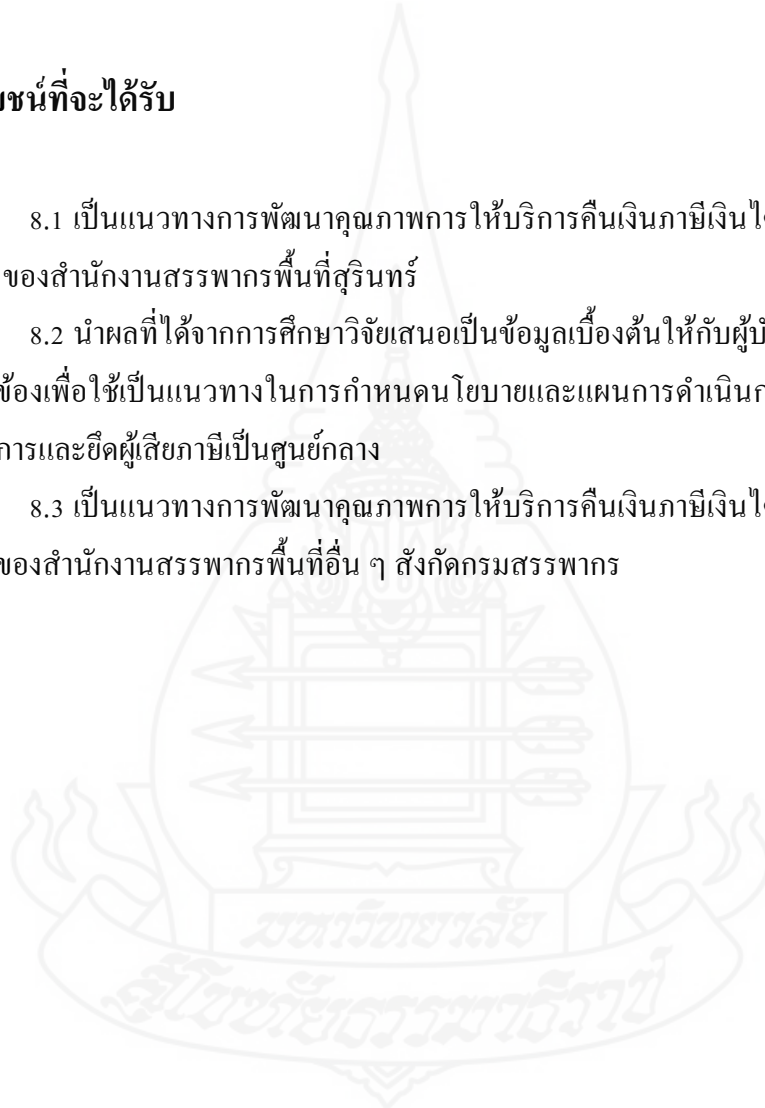
7.10 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ หมายถึง หน่วยงานราชการสังกัดกรมสรรพากร มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรให้รัฐ ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์

8. ประโยชน์ที่จะได้รับ

8.1 เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

8.2 นำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยเสนอเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้กับผู้บังคับบัญชาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินการด้านการยกระดับการให้บริการและยึดผู้เสียภาษีเป็นศูนย์กลาง

8.3 เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่น ๆ สังกัดกรมสรรพากร



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์” ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. ทฤษฎีคุณภาพการบริการ
 - 1.1 ความหมายของคุณภาพ
 - 1.2 ความหมายของบริการ
 - 1.3 แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่
 - 1.4 ความหมายของคุณภาพบริการ
 - 1.5 ทฤษฎีคุณภาพการบริการ
2. ทฤษฎีคุณภาพการบริการภาครัฐ
 - 2.1 ความหมายการบริการภาครัฐ
 - 2.2 ความหมายคุณภาพบริการภาครัฐ
 - 2.3 ทฤษฎีคุณภาพบริการภาครัฐ
3. คุณภาพการให้บริการของกรมสรรพากรและพร้อมเพย์
 - 3.1 การบริการของกรมสรรพากร
 - 3.2 การบริการพร้อมเพย์
 - 3.3 คุณภาพการบริการพร้อมเพย์
 - 3.3.1 ความเรียบง่าย
 - 3.3.2 ความทันสมัย
 - 3.3.3 ความสะดวก
 - 3.3.4 ความรวดเร็ว
 - 3.3.5 ความถูกต้อง
 - 3.3.6 ความประหยัด
4. ข้อมูลทั่วไปสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 คุณภาพบริการของกรมสรรพากรและพร้อมเพย์

5.2 คุณภาพบริการขององค์กรอื่น

1. ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

1.1 ความหมายของคุณภาพ (Quality)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 ให้ความหมายไว้ว่า “คุณภาพ” หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ

อนุวัจน์ ศุภษติกุล (2541 : 45 – 46) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่า คือภาวะที่เกื้อกูลต่อผู้ใช้หรือลูกค้าด้วยการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยที่เป็นลูกค้าอย่างเหมาะสมความมาตรฐานวิชาชีพและความรู้ที่ทันสมัย การมีคุณภาพจะประกอบไปด้วย

1. ไม่มีปัญหา คือ การที่ไม่มีความเสี่ยง ไม่มีภาวะแทรกซ้อน ทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสมตั้งแต่เริ่มแรก

2. ลูกค้าพอใจ ความพอใจของลูกค้าจะเกิดได้ต่อเมื่อความต้องการที่จำเป็นของตนได้รับการตอบสนอง นั่นคือปัญหาสุขภาพที่นำผู้ป่วยมาหา การได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมในสภาพแวดล้อมที่น่าพอใจ

3. ได้มาตรฐานเป็นการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดขึ้นจากความรู้ที่ทันสมัยเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจของสังคม

รพีพรรณ แก้วรัศมีและคณะ (2541 : 31) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึงการเป็นไปตามหรือเกินไปกว่าความต้องการของลูกค้าด้วยราคาที่ต่ำสุด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541 : 54) เสนอว่า คุณภาพเป็นรูปร่างและลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สามารถสนองความจำเป็นที่กำหนดไว้

ประเวศ มหารัตนสกุล (2543 : 38) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึงขนาดของความคิดของทุกสิ่งทีสร้าง ความพึงพอใจให้กับคน กลุ่มคน หรือสังคม หากเป็นสินค้าคุณสมบัติของสินค้าต้องเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือถ้าเป็นบริการ ก็ต้องเป็นที่ถูกใจของผู้รับบริการ

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2545 : 39 - 40) กล่าวถึง คุณภาพว่า คุณภาพมักหมายถึงความยอดเยี่ยมของสินค้าหรือบริการ เช่น คนพูดว่าสินค้านี้มีคุณภาพสูง สำหรับในโรงงานอุตสาหกรรม คุณภาพอาจหมายถึง การวางตำแหน่งของวัตถุแต่ละชิ้นตามมาตรฐานที่กำหนดได้อย่างแม่นยำ ส่วนในโรงพยาบาล คุณภาพอาจหมายถึงการเป็นมืออาชีพ โดยทั่วไปคำว่า “คุณภาพ”

มักเป็นที่เข้าใจว่าหมายถึง ของแพง ความหรูหรา ความสลับซับซ้อน หรือการกระทำตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด เช่น รถเบนซ์ รถโรลส์รอยส์ นาฬิกาโรเล็กซ์ หรือนาฬิกาการ์เทียร์

พิพจน์ ก้องกิจกุล (2546 : 20) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึงสิ่งใดก็ตามที่ลูกค้าพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอเมื่อพวกเขาได้ใช้สินค้าหรือบริการจากเรา

บรรจง จันทมาศ (2547 : 1) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึงคุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์/การบริการที่ตอบสนองและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

Juran and Gryna (1993), อ้างถึงในพิทยา สุราวุช, 2552 : 7) นิยามว่า คุณภาพคือความพึงพอใจของลูกค้า

Oakland (1993), อ้างถึงในพิทยา สุราวุช, 2552 : 7) นิยามว่า คุณภาพคือการบรรลุความต้องการของลูกค้า

จากความหมายของคุณภาพตามแนวคิดของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ได้ให้ความหมายของคุณภาพไว้หลากหลายซึ่งมีทั้งสองคลัสเตอร์และแตกต่างกันออกไป อย่างไรก็ตาม ผู้ศึกษา สรุปได้ว่า “คุณภาพ” หมายถึงลักษณะหรือคุณสมบัติที่ดีของบุคคล ผลิตภัณฑ์ สิ่งของหรือบริการที่ตอบสนองต่อความคาดหวัง สร้างความพึงพอใจ ภูมิใจ ให้กับคน กลุ่มคน หรือสังคมและได้มาตรฐาน เป็นการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดขึ้นจากความรู้ที่ทันสมัย เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจของสังคม

1.2 ความหมายของการบริการ (Service)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึงการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

การบริการ (Service)

กุลชน ธนาพงศ์ธร, 2530 อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, (2557 : 9) กล่าวว่า คือกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเองไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค หลักในการให้บริการนั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป การให้บริการที่มี

ประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอคติ

คอตเลอร์ (Kotler 1994, p. 464 อ้างถึงในชลธิชา ศรีบำรุง, 2557, : 10) กล่าวว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมใด ๆ หรือการปฏิบัติที่กลุ่มหรือคณะใดคณะหนึ่ง สามารถเสนอสิ่งสำคัญ ที่มองไม่เห็นเป็นตัวเป็นตน และไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของบริการอาจเป็นหรือไม่เป็น ผลิตภัณฑ์ก็ได้

กุลชน ธนาพงศธร (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่ามี หลักการดังต่อไปนี้

1. การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) ให้ความหมายของการบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจ ในการส่งมอบอันนั้น

ไพโรพนา ศรีเสน (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น โดยมี ลักษณะเฉพาะของตัวเองไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและ ไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยม ด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวก รวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 18) ให้ความหมายว่าบริการ หมายถึง กิจกรรมของ การส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้อง ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

บังอร ชลสกุลถาวร (2549 : 7) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างยอดเยี่ยมเป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องมีความ สะอาด สะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด อันนำมาซึ่ง ความประทับใจหรือความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

ซัชชณา หิรัญสุนทร (2550 : 9) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น อาจกล่าวสรุปได้ว่า การบริการมีความหมายโดยรวม คือ 1) การช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวก 2) กิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน

จากแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่งก็คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะเป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด อย่างไร

กล่าวโดยสรุป การบริการ คือ การให้ความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวก ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

1.3 แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่

นราธิป ศรีราม และคณะ (2556 : 36) กล่าวว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) เป็นแนวคิดที่อยู่บนพื้นฐานของค่านิยมประชาธิปไตย (value of democracy) ความเป็นพลเมือง (citizenship) และผลประโยชน์สาธารณะ (public interest) โดยบริการเพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์สาธารณะถือเป็นหัวใจของแนวคิดนี้ การบริการสาธารณะแนวใหม่ต้องการปรับวิธีการคิดเกี่ยวกับ โครงสร้างและกระบวนการขององค์การด้วยการเปิดกว้างให้เกิดการมีส่วนร่วมในการบริการของภาครัฐให้เพิ่มมากขึ้น แม้ว่าการบริการสาธารณะแนวใหม่จะไม่ใช่แนวคิดที่อยู่บนพื้นฐานของการวัดผลได้ (immeasurable) แต่ก็ยังเป็นแนวคิดที่ช่วยเติมเต็มให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา การบริหารงานภาครัฐไม่ได้ดำเนินงานเหมือนกับการบริหารธุรกิจแต่เป็นการดำเนินงานบนพื้นฐานความเป็นประชาธิปไตย ข้าราชการจึงไม่ได้ส่งมอบบริการสู่ลูกค้าแต่เขาส่งมอบประชาธิปไตย (Denhardt and Denhardt 2007 : xi) นักบริหารรัฐกิจหรือข้าราชการต้องทำหน้าที่ “ฟัง” มากกว่า “สั่ง” และ “รับใช้หรือให้บริการ” มากกว่า “กำกับหรือควบคุม” (Denhardt and Denhardt 2007 : 3) นักบริหารรัฐกิจไม่ได้มีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในงาน แต่ต้องกระทำเพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนทุกคน การบริการสาธารณะแนวใหม่ต้องขับเคลื่อนโดยพื้นฐานของผลประโยชน์สาธารณะที่เป็นผลประโยชน์ร่วมกันของคนในสังคม ซึ่งไม่ใช่เพียงแค่การรวบรวมผลประโยชน์ของแต่ละคนเข้าด้วยกันเท่านั้น

กล่าวโดยสรุป การบริการสาธารณะแนวใหม่ เป็นการเน้นบทบาทของรัฐที่ให้ความสำคัญกับประชาธิปไตย และการให้บริการสาธารณะโดยยึดผลประโยชน์สาธารณะที่เป็นผลประโยชน์ร่วมกันของคนในสังคม เพื่อเป็นการสร้างความผูกพันของประชาชนกับภาครัฐ

1.4 ความหมายคุณภาพบริการ

สมิต สัจฉกร (2543, : 173 - 174) กล่าวว่า การให้บริการที่มีคุณภาพ คือ การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ปัจจุบันการบริการทั้งภาครัฐและเอกชนได้มีการพัฒนาคุณภาพให้ก้าวหน้ามากขึ้น ให้ความสำคัญต่อตัวผู้รับบริการ ดังนั้นการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบันจึงมุ่งเน้นที่การให้บริการ ด้วยเหตุผลที่ว่าบริการที่เป็นเลิศ ย่อมส่งผลดีทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ธุรกิจที่มีคุณภาพบริการที่เป็นเลิศเท่านั้นจึงจะดำรงอยู่และเจริญก้าวหน้าและยั่งยืนได้

พิรุณ รัตนวิช (2543, : 17) กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่บุคคล ลงความเห็นว่าดี เป็นลักษณะของการกระทำที่เป็นประจำ คงอยู่ รับรู้ได้โดยทั่วกันและเป็นงานบริการที่มีลักษณะดังนี้ คือ ผู้รับบริการได้รับบริการตามความคาดหวัง ผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวังสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและได้รับการตอบสนองตามความประสงค์

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544, : 58) เห็นว่า คุณภาพบริการ คือ การส่งมอบการบริการที่ดี เหมาะสมทั้ง เวลา สถานที่ รูปแบบ และลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจสูงสุดในการใช้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 106) ให้ความหมายคุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty)

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

1.5 ทฤษฎีคุณภาพบริการ

การรับรู้คุณภาพ (Perceived Quality)

Gromroos (อ้างถึงใน อุไร ดวงระหว่า, 2554 : 17) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะทางหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่ทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้

คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้านั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้ อธิปไตยจากการสื่อสารทางการตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปากภาพลักษณ์ขององค์กร และความ ต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ที่ใช้บริการจะอย่างไรให้ การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา

1. คุณภาพทางเทคนิค (Technical Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการที่สามารถวัดได้อย่างชัดเจน

2. คุณภาพทางหน้าที่ (Function Quality) เป็นวิธีการให้บริการที่วัดคุณภาพได้ยาก มีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงได้มาก คุณภาพในหน้าที่จะเกี่ยวข้องกับปฏิริยาทางจิตวิทยา

คุณภาพของงานบริการ

สุรศักดิ์ นานากุล (2533 อ้างถึงในอุไร ดวงระหว่า, 2554 : 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า คุณภาพ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ใช้ หรือผู้บริโภค หรือสิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว และถูกต้อง ลักษณะของการบริการที่มีคุณภาพจะต้องมีคือ

1. ความน่าเชื่อถือ
2. ความต่อเนื่องของการบริการที่ให้
3. ความเพียงพอของบริการที่ให้
4. ความปลอดภัยและทันสมัย
5. ความยุติธรรม และความเท่าเทียมกันของบริการที่ให้
6. รูปแบบการบริการที่ดี
7. ราคาบริการเหมาะสม

ทั้งนี้ เพราะองค์กรธุรกิจตั้งขึ้นมาเพื่อผลิตสินค้าและบริการออกขายให้ได้ผล และกำไรคุ้มกับเงินที่ลงไป การที่สินค้าและบริการจะขายได้จนมีกำไรสูงสุดก็ต้องมีคุณภาพคือทำให้เกิดความพอใจทุก ๆ ด้าน การบริการที่ดีมีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความพอใจของลูกค้าและจะต้องกระทำอยู่ด้วยตลอดเวลา ทั้งนี้เพราะระดับคุณภาพและความพอใจของลูกค้านั้นมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และแปรเปลี่ยนตามค่านิยมอยู่ตลอดเวลา การที่จะทำให้การบริการเป็นที่พอใจจำเป็นต้องมีการนำความต้องการให้บริการมาพิจารณาเพื่อนำไปปรับปรุงให้การบริการดีขึ้น

2. ทฤษฎีคุณภาพบริการภาครัฐ

2.1 ประเภทการบริการภาครัฐ (กลุ่มการบริการสาธารณะ)

จรัส สุวรรณมาลา (2539, อ้างถึงในปราณี ทาทอง, 2552 : 11 - 12) ได้แบ่งกลุ่มบริการสาธารณะที่ให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกวันไว้ ดังนี้

1. กลุ่มบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข เช่น การรักษาพยาบาล ส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพ ป้องกันโรคติดต่อ ให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ เป็นต้น

2. กลุ่มบริการด้านสวัสดิการสังคม เช่น การบริการด้านประกันสังคม ให้คำปรึกษาปัญหาสังคมต่าง ๆ ให้การสงเคราะห์ผู้ที่สมควรช่วยเหลือเกื้อกูล บริการด้านที่พักอาศัยสถานที่พักผ่อนสถานกีฬา ศูนย์บริการส่งเสริมสุขภาพ สถานที่รับเลี้ยงเด็ก พิพิธภัณฑ์ของชุมชน ฯลฯ เป็นต้น

3. กลุ่มบริการด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดหางาน การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การส่งเสริมการส่งออก การส่งเสริมการประกอบอาชีพด้านการเกษตร ฯลฯ เป็นต้น

4. กลุ่มบริการด้านการศึกษา เช่น การจัดการเรียนการสอนในระบบการศึกษาที่เป็นทางการตั้งแต่ต้น ก่อนระดับประถมศึกษาจนถึงระบบอุดมศึกษา การจัดฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานการสาธิต การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เป็นต้น

5. กลุ่มบริการด้านความปลอดภัย การรักษาความสงบเรียบร้อยและความยุติธรรมในสังคม เช่น การจัดกองกำลังตำรวจเพื่อเฝ้าระวังรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย การรับคำฟ้องร้อง พิจารณาคดีความและข้อพิพาทต่าง ๆ การควบคุมขังบุคคล การก่อกวนเกลียดความประพฤติบุคคล ฯลฯ เป็นต้น

6. กลุ่มบริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เช่น การจัดให้มีถนนแสงสว่าง ท่าเรือ สนามบิน ระบบการจราจรทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ น้ำสำหรับอุปโภคบริโภค และการเกษตร การไฟฟ้าและการพลังงาน โทรศัพท์และระบบสื่อสารทางไกลต่าง ๆ ระบบระบายน้ำและป้องกัน น้ำท่วม ฯลฯ เป็นต้น

7. กลุ่มบริการด้านรักษาความสะอาดและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น การบริการขนและทำลายขยะ การบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น

8. กลุ่มบริการเชิงบังคับ ซึ่งรัฐบาลกำหนดให้ประชาชนต้องมาติดต่อหรือดำเนินการกับหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้สามารถกำกับดูแล ควบคุม คุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมาย เช่น บริการทะเบียนราษฎร บริการออกหนังสือเดินทาง บริการที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษี เป็นต้น

2.2 คุณภาพการบริการภาครัฐ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย

1. ลักษณะสำคัญขององค์กร คือ ภาพรวมในปัจจุบันของส่วนราชการ สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินการ และความท้าทายที่สำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่ โดยเป็นคำอธิบายและตอบคำถามเกี่ยวกับหัวข้อต่างๆ ของส่วนราชการ ดังนี้

(1) ลักษณะองค์กร

- ก. ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ
- ข. ความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร

(2) ความท้าทายต่อองค์กร

- ก. สภาพการแข่งขัน
- ข. ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์
- ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

2. เกณฑ์คุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ ประกอบไปด้วยเกณฑ์ 7 หมวด คือ

หมวด 1 การนำองค์กร เป็นการให้ส่วนราชการนำคำถามไปตรวจประเมินองค์กรตนเองว่าผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลาย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ รวมทั้งตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีการกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนอย่างไร

1.1 การนำองค์กร ให้อธิบายถึงการดำเนินการของผู้บริหารของส่วนราชการในการชี้แจงนำองค์กร การกำกับดูแลตนเองที่ดี และให้อธิบายว่า ผู้บริหารของส่วนราชการ ทบทวนผลการดำเนินการอย่างไร

1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม ให้อธิบายว่าส่วนราชการดำเนินการอย่างไรเพื่อแสดง ความรับผิดชอบต่อสังคม และมีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมและเป็นองค์กรที่คำนึงถึงสังคม

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการให้อธิบายถึงการดำเนินการของส่วนราชการในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ว่า มีวิธีการอย่างไรในการกำหนดสิ่งต่อไปนี้

- 2.1 ประเด็นยุทธศาสตร์
- 2.2 เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หลัก

2.3 แผนปฏิบัติราชการและมีการถ่ายทอดสิ่งเหล่านั้นอย่างไร
เพื่อนำไปปฏิบัติและการวัดผลความก้าวหน้า

2.3.1 การจัดทำยุทธศาสตร์ ให้อธิบายว่าส่วนราชการมีวิธีการ
อย่างไรในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมถึง
การยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ผลการดำเนินการโดยรวม และความสำเร็จในอนาคต

2.3.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์หลักเพื่อนำไปปฏิบัติ ให้อธิบายว่า
ส่วนราชการสามารถแปลงเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลักไปสู่การปฏิบัติได้อย่างไร
ให้สรุปแผนปฏิบัติการและตัวชี้วัดที่สำคัญ และคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตตามตัวชี้วัด
ดังกล่าว

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการให้
อธิบายถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ว่าส่วนราชการมีการกำหนด
ความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร
รวมถึงส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจ
และนำไปสู่การกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี

3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้อธิบายว่า
ส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและ
ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย อย่างไร เพื่อให้การบริการตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียให้อธิบายว่าส่วนราชการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร
เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงส่วนราชการ
ในทางที่ดี ให้อธิบายด้วยว่า ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการหาความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการให้อธิบายว่า
ส่วนราชการเลือกรวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และจัดการความรู้
อย่างไร

4.1 การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการของส่วนราชการ ให้อธิบาย
ว่า ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ ทำให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน และปรับปรุง
ข้อมูลและสารสนเทศของผลการดำเนินการในทุกระดับและทุกส่วนของส่วนราชการ

4.2 การจัดการสารสนเทศและความรู้ ให้อธิบายว่า ส่วนราชการ ดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่บุคลากรส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกัน และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการนั้นมีคุณภาพพร้อมใช้งาน ให้อธิบาย ว่า ส่วนราชการดำเนินการอย่างไร ในการสร้างและจัดการความรู้

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการให้อธิบายว่า ระบบงานและระบบ การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้ผู้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่าง เต็มที่เพื่อมุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการ โดยรวมของส่วนราชการ อย่างไรก็ตาม ให้อธิบายว่าส่วนราชการมีความใส่ใจในการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการ ทำงานเพื่อสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่ เป็นเลิศและความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและส่วนราชการอย่างไร

5.1 ระบบงาน ให้อธิบายการจัดและบริหารงาน ระบบการประเมินผล การปฏิบัติงานของบุคลากร การจ้างงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และวิธีปฏิบัติที่ เกี่ยวข้องกับกำลังคนเอื้อให้บุคลากรและส่วนราชการมีผลการดำเนินการที่ดีได้อย่างไร

5.2 การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ให้อธิบายว่า การพัฒนาของบุคลากรได้สนับสนุนให้ส่วนราชการบรรลุเป้าประสงค์โดยรวมและส่งผลให้มี การปฏิบัติราชการที่เป็นเลิศอย่างไร รวมทั้งช่วยสร้างความรู้ ทักษะและความสามารถของบุคลากร อย่างไรก็ตาม

5.3 การสร้างความผาสุกและความพึงพอใจแก่บุคลากร ให้อธิบายว่า ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานและบรรยากาศที่สนับสนุน ให้บุคลากรทุกคนมีความผาสุก มีความพึงพอใจ และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ ให้อธิบายแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการ จัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่ สำคัญต่างๆ

6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า ให้อธิบายว่า ส่วนราชการที่วิธีการ อย่างไรก็ตาม ให้อธิบายว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดและจัดการกระบวนการที่สำคัญต่างๆเพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ

6.2 กระบวนการสนับสนุน ให้อธิบายวิธีที่ส่วนราชการจัดการกับ กระบวนการที่สำคัญที่สนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่า

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการให้อธิบายผลการดำเนินการ และ แนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่างๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ ยังให้อธิบาย ถึงผลการดำเนินการของส่วนราชการ โดยเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจ คล้ายกัน โดยให้แสดงผลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เห็นภาพชัดเจน เช่น ในรูปแบบกราฟ หรือตาราง ในการนำเสนอข้อมูล ให้ส่วนราชการพิจารณาเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญๆ ที่สะท้อนผลการดำเนินงาน ของส่วนราชการมาแสดง และอาจนำข้อมูลจากคำรับรองการปฏิบัติราชการมาประกอบด้วยก็ได้ ซึ่งตัวชี้วัดที่คัดเลือกมานั้น ควรเป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลลัพธ์เชิงปริมาณ

7.1 มิติด้านประสิทธิผล ให้สรุปผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลตามแผน ยุทธศาสตร์ที่สำคัญ โดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้ม ของผลการดำเนินการ และผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจ คล้ายกัน

7.2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ให้สรุปผลลัพธ์ด้านคุณภาพการ ให้บริการที่สำคัญ โดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มของ ผลการดำเนินการ และผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจ คล้ายกัน

7.3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ให้สรุปผลลัพธ์ด้าน ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการที่สำคัญ โดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบัน โดย เปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มของผลการดำเนินการ และผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วน ราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายกัน

7.4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ให้สรุปผลลัพธ์ด้านการพัฒนาองค์กรที่ สำคัญ โดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มของผลการ ดำเนินการ และผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายกัน ซึ่งเกณฑ์ดังกล่าวไม่ใช่มาตรฐาน แต่เป็นการตรวจสอบภายในทั้งระบบ เปรียบเหมือนการตรวจ สุขภาพขององค์กร ซึ่งเมื่อนำเกณฑ์ทั้ง 7 หมวดมาเขียนเป็นแผนภูมิแก๊งปลา (Cause-Effect Diagram) แล้ว หมวด 7 เป็นผลลัพธ์จะได้ว่าในเชิงระบบนั้น หมวด 1 - 6 เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิด ผลลัพธ์ในหมวด 7 แต่ในการตรวจสอบสุขภาพองค์กรนั้นเพื่อหาจุดแข็งและจุดอ่อน รวมถึงปัญหา และสาเหตุที่ควรแก้ไขภายในองค์กรนั้น เมื่อนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาเขียนเป็นแผนภูมิแก๊งปลา โดยพิจารณาที่ปัญหาที่เกิดขึ้นจะพบว่ามีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งมีทั้งปัจจัยภายในและปัจจัย ภายนอก สำหรับปัจจัยภายในนั้น คือระบบทั้ง 6 หมวดนั่นเอง องค์กรสามารถควบคุมได้

และสามารถแก้ไขได้ ส่วนปัจจัยภายนอก องค์กรไม่สามารถควบคุมได้ ดังนั้นในด้านการวิเคราะห์ เพื่อแก้ปัญหา นั้น เราจึงต้องแก้ปัญหาที่สามารถควบคุมได้ คือ ภายในองค์กร โดยใช้เกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐเป็นเครื่องมือในการประเมินระบบการบริหารจัดการขององค์กร ซึ่งการพัฒนาเกณฑ์ได้ออกแบบข้อกำหนดเป็นคำถามที่ครอบคลุมคำถามสำคัญ เพื่อใช้ประเมินองค์กรว่ามีการบริหารจัดการที่ดีเพียงพอหรือไม่ อย่างไร ซึ่งจะช่วยให้ทราบจุดแข็งจุดอ่อนและโอกาสในการปรับปรุงอย่างไร และนำไปสู่การออกแบบการปรับปรุง หรือเรียกว่าแผนปรับปรุงองค์กรต่อไป (<http://pmqa.senate.go.th>, การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา คืบค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2562)

2.3 ทฤษฎีคุณภาพบริการภาครัฐ

“การให้บริการ” อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการมี นักวิชาการให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ที่นำมาขอกกล่าวได้แก่

มิลเลต (Millett, 1945 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, 2538, : 7) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการได้แก่

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมา เท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติธิ์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมืองและการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งเชื้อชาติ ผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้วการบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)คือการให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญ คืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

เวเบอร์ (Weber, 1966 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, 2538, : 7) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เกทซ์ และเบรนดา (Katz & Brenda, 1973 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, 2538, : 8) ได้ศึกษาการบริการประชาชนเห็นว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการคือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและอาจถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการในลักษณะที่เป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

แมคคัลลัซ (McCullough, 1957 อ้างถึงใน ญัฐยา สุคนิธิศัย, 2550, : 14) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ (1) หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) (2) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ (3) ผู้รับบริการ (Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

ประสิทธิ์ พรณพิสุทธ์ (2540 อ้างถึงใน ศิริวรรณ วุ่นจินา, 2554, : 22 -23) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีคือการรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็ว

ถูกต้อง ครบถ้วน ทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาคและได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า ต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบถ้วน รวดเร็วและเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอน ลดเวลา ลดโต๊ะเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน 2 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือการให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียวโดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อยและเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอจนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และประหยัดคน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการต่างๆ สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชนนอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้วบริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วยซึ่งคุณลักษณะที่ดีมี ดังนี้

2.1 สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ

2.2 ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดีสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

2.3 ใช้กฎหมายระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่ายลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

2.4 มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

2.5 ทำงานตรงเวลา

2.6 สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนักหรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว

2.7 บริการด้วยความเสมอภาคเพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชน พยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นที่ประทับใจ

2.8 ไม่เรียกร้อยสิ่งใด ๆ จากประชาชน

2.9 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง

2.10 ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด

2.11 สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด

2.12 เมื่อมีปัญหา สามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที

จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดสรุปได้ว่าการบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. สะดวกและรวดเร็วการติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวกไม่สลับซับซ้อนทั้งในด้านการจัดสำนักงานและแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จะต้องกรอกเมื่อมีปัญหาประชาชนสามารถพบปะหรือสอบถามได้เสมอและเมื่อได้รับเรื่องราวของประชาชนแล้วจะต้องรีบดำเนินการโดยเร็วถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้น ต้องชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุ

2. สมบูรณ์และถูกต้องการทำงานใด ๆ อย่างเร่งด่วนรวดเร็วมักจะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่ายในกรณีเช่นนี้เราจะแก้ไขด้วยการศึกษาระเบียบแบบแผน ตลอดจนข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ ให้ชัดเจน เมื่อมีเรื่องราวมาถึงก็สามารถตัดสินใจดำเนินการให้ได้ทันทีไม่ต้องลงเลเปิดคูระเบียบ กฎหมาย ซึ่งจะทำให้เกิดความล่าช้า งานที่ต้องสมบูรณ์ถูกต้องเป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนด้วย

3. ทัวถึง การบริการจะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับมิใช่เลือกปฏิบัติให้บริการเฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึงโดยปราศจากความลำเอียง

4. เป็นธรรมต้องให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับของผู้ที่มาถึงก่อนหลัง มิให้มีการใช้อิทธิพลลัดชั้นตอน หรือลัดคิวให้แก่บุคคลบางคน ปล่อยปละละเลยบุคคลบางคน โดยเฉพาะผู้ที่ด้อยการศึกษาควรจะให้ความสนใจช่วยบริการให้เป็นพิเศษ

จากการพิจารณา แนวคิดข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้นคือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่า การให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใดอย่างไร การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

พาราสุมาน, ชิราลและเบร์รี (1998 อ้างถึงใน อรอนงค์ เกาทอง, 2547, : 24 -25) กล่าวไว้ว่าการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา

2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

3.1 สามารถในการให้บริการ

3.2 สามารถในการสื่อสาร

3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

จากแนวคิดดังกล่าวผู้ศึกษาสรุปได้ว่าการให้บริการคือการปฏิบัติหรือดำเนินการที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริการให้พอใจในบริการ (Satisfactory Service) ให้พิจารณาได้จาก 5 ประการ ด้วยกันคือ

1. การบริการอย่างเท่าเทียมกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5. การให้บริการอย่างทั่วหน้า

สรุปว่า การให้บริการกับประชาชนในฐานะผู้รับบริการ คือ การให้ในสิ่งที่ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการและมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและต้องคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนเป็นหลักโดยใช้หลักการบริการธรรมาภิบาล หรือหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดีและสิ่งที่สำคัญก็คือการมีส่วนร่วมของประชาชน

3. คุณภาพการให้บริการของกรมสรรพากรและพร้อมเพย์

3.1 การบริการกรมสรรพากร

3.1.1 กรมสรรพากร

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงในการจัดเก็บรายได้หลักที่สำคัญที่สุดของประเทศ เพื่อนำเงินไปพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า กรมสรรพากรได้กำหนดเป้าหมายตาม Roadmap 5 ปี คือการพัฒนาให้การบริหารจัดเก็บภาษีและการให้บริการเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นตามนโยบายของรัฐบาล เช่น e-Payment การนำเข้าข้อมูล e-Filing การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติ อนุญาต ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด

และบุคลากรในหน่วยงานทำงานอย่างมีความสุข ซึ่งกรมสรรพากรได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ (Strategy Map) โดยวางกรอบการบริหารงานภายใต้ยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2559 – 2563) และแผนการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2561 – 2562 ขับเคลื่อนด้วย 3 ยุทธศาสตร์ คือ

1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 : รักษาเสถียรภาพทางได้ภาษีอย่างยั่งยืน มีเป้าประสงค์ คือ การเสริมสร้างการปฏิบัติทางภาษีให้ถูกต้อง ทั้งในด้านการบริหารจัดการ เก็บ การเสริมสร้างความสมัครใน และการปฏิบัติทางภาษีของผู้ประกอบการให้ถูกต้อง

2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาระบบการบริหารและการบริการเพื่อเสริมสร้างการแข่งขันทางเศรษฐกิจและสังคม มีเป้าประสงค์ คือการเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันของประเทศ การลดต้นทุนในการปฏิบัติทางภาษีและต้นทุนในการจัดเก็บภาษี และการเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยและเสถียรภาพของระบบ ICT

3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 : เสริมสร้างธรรมาภิบาลและสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กร มีเป้าประสงค์คือ การเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน การมีธรรมาภิบาลในองค์กร มีค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และมีความสุข (<http://download.rd.go.th/fileadmin/download/plan/RD2020.pdf>, เกี่ยวกับกรมสรรพากรครั้งเมื่อ 7 พฤษภาคม 2562)

3.1.2 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ ผู้ที่มีเงินได้เกิดขึ้นระหว่างปีภาษีที่ผ่านมาโดยมีสถานะ อย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

- 1) บุคคลธรรมดา
- 2) ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี
- 3) กองมรดกที่ยังมิได้แบ่ง
- 4) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีโชันติบุคคล
- 5) วิสาหกิจชุมชนตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน เฉพาะที่เป็นห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีโชันติบุคคล

“เงินได้พึงประเมิน” หมายถึง เงินได้ของบุคคลใดๆ หรือหน่วยภาษีข้างต้นที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม ของปีปฏิทิน หรือเงินได้ที่เกิดขึ้นในปีภาษี ได้แก่

- 1) เงิน
- 2) ทรัพย์สินซึ่งอาจคิดคำนวณได้เป็นเงิน
- 3) ประโยชน์ซึ่งอาจคิดคำนวณได้เป็นเงิน
- 4) เงินค่าภาษีอากรที่ผู้จ่ายเงินหรือผู้อื่นออกแทนให้

5) เกร็ดตกภาษีตามที่กฎหมายกำหนด

3.1.3 หลักแหล่งเงินได้ (ที่มาของเงินได้พึงประเมิน) แบ่งได้ดังนี้

1) เงินได้เกิดจากแหล่งในประเทศ หมายถึง เงินได้ที่เกิดขึ้นหรือเป็นผลสืบเนื่องจากมี

- หน้าที่งานที่ทำในประเทศไทย หรือ
- กิจการที่ทำในประเทศไทย หรือ
- กิจการของนายจ้างในประเทศไทย หรือ
- ทรัพย์สินที่อยู่ในประเทศไทย

*เงื่อนไข ผู้มีเงินได้เกิดจากแหล่งในประเทศนี้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีเงินได้ตามประมวลรัษฎากรที่กำหนดไว้เสมอ เว้นแต่จะมีข้อยกเว้นตามกฎหมาย ทั้งนี้ไม่ว่าเงินได้พึงประเมินในปีภาษีที่ล่วงมาแล้วนั้น จะจ่ายในหรือนอกประเทศ และไม่ว่าผู้มีเงินได้นั้นจะเป็นผู้อยู่ในประเทศไทยหรือไม่ก็ตาม

2) เงินได้เกิดจากแหล่งนอกประเทศไทย หมายถึง เงินได้ที่เกิดขึ้นหรือเป็นผลสืบเนื่องจากมี

- หน้าที่งานที่ทำในต่างประเทศ หรือ
- กิจการที่ทำในต่างประเทศ
- ทรัพย์สินที่อยู่ในต่างประเทศ

*เงื่อนไข ผู้มีเงินได้เกิดจากแหล่งนอกประเทศไทย ในปีภาษีที่ล่วงมาแล้วจะต้องเสียภาษีให้กับประเทศไทยก็ต่อเมื่อเข้าองค์ประกอบทั้ง 2 ประการ ดังนี้

- (1) ผู้มีเงินได้เป็นผู้อยู่ในประเทศไทยในปีภาษีนั้นชั่วระยะเวลาหนึ่งหรือหลายระยะเวลา รวมทั้งหมด ถึง 180 วัน และ
- (2) ผู้มีเงินได้นำเงินได้นั้นเข้ามาในประเทศไทยในปีภาษีนั้นด้วย

3.1.4 เงินได้พึงประเมินที่ต้องนำมาเสียภาษี แบ่งได้เป็น 8 ประเภท ดังนี้

- 1) เงินได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส เบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ เงินค่าเช่าบ้านที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้านที่นายจ้างให้อยู่ โดยไม่เสียค่าเช่าเงินที่นายจ้างจ่ายชำระหนี้ใดๆ เป็นต้น
- 2) เงินได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำหรือจากการรับทำงานให้ เช่น ค่านายหน้า ค่าธรรมเนียม เบี้ยประชุม เป็นต้น
- 3) ค่าแห่งกุศลวิมล ค่าแห่งสิทธิ์ หรือสิทธิอย่างอื่น เงินปีหรือเงินได้มีลักษณะเป็นเงินรายปีอันได้มาจากพินัยกรรม นิติกรรมอย่างอื่นหรือคำพิพากษาของศาล
- 4) เงินได้ที่เป็น
 - (ก) ดอกเบี้ย เช่น ดอกเบี้ยพันธบัตร ดอกเบี้ยเงินฝาก ดอกเบี้ยหุ้นกู้ ดอกเบี้ยตั๋วเงิน เป็นต้น
 - (ข) เงินปันผล เงินส่วนแบ่งกำไร หรือผลประโยชน์อื่นใดที่ได้จากบริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล กองทุนรวม เป็นต้น
 - (ค) เงิน โบนัสที่จ่ายแก่ผู้ถือหุ้น หรือผู้เป็นหุ้นส่วน ในบริษัทหรือ ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล
 - (ง) เงินลดทุนของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลเฉพาะส่วนที่จ่าย ไม่เกินกว่ากำไรและเงินที่กั้นไว้รวมกัน
 - (จ) เงินเพิ่มทุนของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลซึ่งตั้งจากกำไรที่ได้มาหรือเงินที่กั้นไว้รวมกัน
 - (ฉ) ผลประโยชน์ที่ได้จากการควบที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ควบเข้ากันหรือรับช่วงกัน หรือเลิกกัน ซึ่งตีราคาเป็นเงินได้เกินกว่าเงินทุน
 - (ช) ผลประโยชน์ที่ได้จากการโอนการเป็นหุ้นส่วนหรือโอนหุ้น หุ้นกู้ พันธบัตร หรือตั๋วเงินหรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นเป็นผู้ออก ทั้งนี้เฉพาะซึ่งตีราคาเป็นเงินได้เกินกว่าที่ลงทุน
 - (ซ) ส่วนแบ่งของกำไร หรือผลประโยชน์อื่นใดในลักษณะเดียวกันที่ได้จากการถือหรือครอบครองโทเคนดิจิทัล
 - (ฌ) ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการ โอนคริปโทเคอร์เรนซีหรือ โทเคนดิจิทัล ทั้งนี้เฉพาะซึ่งตีราคาเป็นเงินได้เกินกว่าที่ลงทุน

5) เงินหรือประโยชน์อย่างอื่นที่ได้เนื่องจาก

(ก) การให้เช่าทรัพย์สิน

(ข) การผิดสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน

(ค) การผิดสัญญาซื้อขายเงินผ่อนซึ่งผู้ขายได้รับคืนทรัพย์สินที่ซื้อขายนั้น โดยไม่ต้องคืนเงินหรือประโยชน์ที่ได้รับไว้แล้ว

ในกรณี (ก) ถ้าเจ้าพนักงานประเมินมีเหตุอันควรเชื่อว่าผู้มีเงินได้แสดงเงินได้ต่ำไป ไม่ถูกต้องตามความเป็นจริง เจ้าพนักงานประเมินมีอำนาจประเมินเงินได้นั้นตามจำนวนเงินที่ทรัพย์สินนั้นสมควรให้เช่าได้ตามปกติ และให้ถือว่าจำนวนที่ประเมินนี้เป็นเงินได้พึงประเมินของผู้มีเงินได้ในกรณีนี้จะอุทธรณ์การประเมินก็ได้ ทั้งนี้ให้นำบทบัญญัติว่าด้วยการอุทธรณ์ตามส่วน 2 หมวด 2 ลักษณะ 2 มาใช้โดยอนุโลม

ในกรณี (ข) (ค) ให้ถือว่าเงินหรือประโยชน์ที่ได้รับไว้แล้วแต่วันทำสัญญาจนถึงวันผิดสัญญาทั้งสิ้นเป็นเงินได้พึงประเมินของปีที่มีการผิดสัญญานั้น

6) เงินได้จากวิชาชีพอิสระ เช่น วิชากฎหมาย การประกอบโรคศิลปะ วิศวกรรม สถาปัตยกรรม การบัญชี ประณีตศิลปกรรมหรือวิชาชีพอิสระอื่น ซึ่งจะได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดชนิดไว้

7) เงินได้จากการรับเหมาที่ผู้รับเหมาต้องลงทุนด้วยการจัดหาสัมภาระในส่วนสำคัญนอกจากเครื่องมือ เช่น การรับเหมาเดินสายไฟ การรับเหมาสร้างบ้าน เป็นต้น

8) เงินได้จากการธุรกิจ การพาณิชย์ การเกษตร การอุตสาหกรรม การขนส่ง หรือการอื่นนอกจากที่ระบุไว้ใน (1) ถึง (7) (อ้างอิง,ประมวลรัษฎากร, <http://www.rd.go.th/publish/2597.0.html> ค้นคืนเมื่อ 7 พฤษภาคม 2562)

3.1.5 หลักการทั่วไปเกี่ยวกับการขอคืนเงินภาษีอากร

กำหนดเวลาในการขอคืนภาษี ตามมาตรา 27 ตรี เว้นแต่จะมีบทบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น การขอคืนภาษีอากรและภาษีที่ถูกหักไว้ ณ ที่จ่าย และนำส่งแล้วเป็นจำนวนเงินเกินกว่าที่ต้องเสียภาษี หรือที่ไม่มีหน้าที่ต้องเสีย ให้ผู้มีสิทธิขอคืนยื่นคำร้องขอคืนภายในสามปีนับแต่วันสุดท้ายแห่งกำหนดเวลายื่นรายการภาษีตามที่กฎหมายกำหนด

3.1.6 ขั้นตอนการขอคืนเงินภาษีอากร (ประเภทภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา)

1) ในกรณีใช้แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90 ,91) เป็นคำร้องในการขอคืนเงินภาษีอากร ผู้ขอคืนสามารถยื่นแบบฯ ได้ 2 ทางเลือก คือ

(1) ยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในเดือนมกราคม ถึง มีนาคม ของปี ถัดจากปีที่มีเงินได้พึงประเมิน โดยจะได้สิทธิให้ขยายเวลาในการยื่นแบบฯ อีก 8 วัน นับแต่วันที่พ้นกำหนดการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ปกติ

(2) ยื่นแบบฯ ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ด้วยแบบกระดาษ ตั้งแต่ วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 มีนาคม ของปีถัดจากปีที่มีเงินได้พึงประเมิน โดยไม่ได้รับสิทธิในการขยายเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี

2) ในกรณีใช้คำร้องขอคืนเงินภาษีอากร (ค.10) เป็นคำร้องในการขอคืนเงิน ภาษีอากรผู้มีเงินได้จะใช้คำร้อง ค.10 ได้ในกรณีที่เงินได้ไม่ถึงเกณฑ์ต้องยื่นแบบตามที่กฎหมาย กำหนด หรือในกรณีที่ไม่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีอากร เท่านั้น โดยสามารถยื่นคำร้องได้ที่สำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขาหรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่ตามภูมิลำเนาของผู้มีเงินได้

3.1.7 ขั้นตอนการคืนเงินภาษีอากร

1) ในกรณีที่ไม่ได้คิดเกณฑ์ตรวจก่อนคืนเงินภาษีอากร (ไม่ถูกสุ่มตรวจ) กรมสรรพากรจะคืนภาษีให้ผู้ขอคืนโดยแบ่งวิธีการคืนเป็น 2 วิธี คือ

วิธีที่หนึ่ง ในกรณีที่ประชาชนผู้ขอคืนภาษีได้บุคคลธรรมดา ลงทะเบียน ระบบพร้อมเพย์ไว้กับธนาคาร โดยผูกบัญชีเงินฝากธนาคารด้วยเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก กรมสรรพากรจะโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารให้ผู้ขอคืนผ่านพร้อมเพย์ภายใน 15 – 30 วัน และจะแจ้ง ข้อมูลการคืนด้วยระบบ SMS ซึ่งประชาชนผู้ขอคืนภาษี สามารถนำสมุดไปปรับหรือถอนเงินได้ทันที

วิธีที่สอง ในกรณีที่ประชาชนผู้ขอคืนภาษีมิได้ลงทะเบียนระบบ พร้อมเพย์ไว้กับธนาคาร โดยผูกบัญชีเงินฝากธนาคารด้วยเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก กรมสรรพากรจะพิมพ์เช็คคืนเงินหรือส่งหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีอากร ค.21 ให้ผู้ขอคืนและจัดส่ง ทางไปรษณีย์ภายใน 30 – 45 วัน ซึ่ง ประชาชนผู้ขอคืนภาษีต้องรอเช็คคืนหรือหนังสือแจ้งคืนเงิน ภาษีอากร ค.21 และเมื่อได้รับแล้วต้องนำเช็คหรือหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีอากร ค.21 ดังกล่าวไป ฝากเข้าบัญชีหรือติดต่อกับธนาคารก่อน จึงจะสามารถถอนเงินและรับคืนเงินดังกล่าวได้

2) ในกรณีที่คิดเกณฑ์ตรวจก่อนคืนเงินภาษีอากร (ถูกสุ่มตรวจก่อนคืนภาษี) กรมสรรพากรจะคืนภาษีให้ผู้ขอคืนโดยแบ่งวิธีการคืนเป็น 2 วิธี คือ

วิธีที่หนึ่ง ในกรณีที่ประชาชนผู้ขอคืนภาษีได้ลงทะเบียนระบบพร้อมเพย์ ไว้กับธนาคาร โดยผูกบัญชีเงินฝากธนาคารด้วยเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก กรมสรรพากรจะ โอนเงินเข้าบัญชีธนาคารให้ผู้ขอคืนด้วยระบบพร้อมเพย์ภายใน 30 – 45 วัน และจะแจ้งข้อมูลการ คืนด้วยระบบ SMS ซึ่งผู้ขอคืนสามารถนำสมุดไปปรับหรือถอนเงินได้ทันที

วิธีที่สอง ในกรณีที่ประชาชนขอคืนภาษีมิได้ลงทะเบียนระบบพร้อมเพย์ไว้กับธนาคาร กรมสรรพากรจะพิมพ์เช็คคืนเงินหรือส่งหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีอากร ค.21 ให้ผู้ขอคืน และจัดส่งทางไปรษณีย์ภายใน 30 – 45 วัน ซึ่งประชาชนผู้ขอคืนภาษีต้องรอเช็คคืนหรือหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีอากร ค.21 และเมื่อได้รับแล้วต้องนำเช็คหรือหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีอากร ค.21 ดังกล่าวไปฝาก เข้าบัญชีหรือติดต่อกับธนาคารก่อน จึงจะสามารถถอนเงินและรับคืนเงินดังกล่าวได้

3.1.8 แผนปฏิบัติการกรมสรรพากรปี 2561 - 2562

กรมสรรพากรได้กำหนดเป้าหมายตาม Roadmap 5 ปี คือการพัฒนาให้การบริหารจัดการภาษีและการให้บริการเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นตามนโยบายของรัฐบาล เช่น e-Payment การนำเข้าข้อมูล (e-Filing) การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติ อนุญาต ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด และบุคลากรในหน่วยงานทำงานอย่างมีความสุข ซึ่งกรมสรรพากรได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ (Strategy Map) โดยวางกรอบการบริหารงานภายใต้ยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2559 – 2563) และแผนการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2561 – 2562 ขับเคลื่อนด้วย 3 ยุทธศาสตร์ คือ

- 1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 : รักษาเสถียรภาพทางได้ภาษีอย่างยั่งยืน มีเป้าหมายประสงค์ คือ การเสริมสร้างการปฏิบัติทางภาษีให้ถูกต้อง ทั้งในด้านการบริหารจัดการ การเสริมสร้างความสมัครใจ และการปฏิบัติทางภาษีของผู้ประกอบการให้ถูกต้อง
- 2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาระบบการบริหารและการบริการเพื่อเสริมสร้างการแข่งขันทางเศรษฐกิจและสังคม มีเป้าหมายประสงค์ คือการเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันของประเทศ การลดต้นทุนในการปฏิบัติทางภาษีและต้นทุนในการจัดเก็บภาษี และการเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยและเสถียรภาพของระบบ ICT
- 3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 : เสริมสร้างธรรมาภิบาลและสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กร มีเป้าหมายประสงค์คือ การเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน การมีธรรมาภิบาลในองค์กร มีค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ ในงาน ที่รับผิดชอบ และมีความสุข (<http://download.rd.go.th/fileadmin/download/plan/RD2020.pdf>, เกี่ยวกับกรมสรรพากร, ค้นคืนเมื่อ 7 พฤษภาคม 2562)

3.2 การบริการพร้อมเพย์

การบริการพร้อมเพย์ หมายถึง ระบบการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารผ่านระบบพร้อมเพย์ ที่ผู้ขอคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ลงทะเบียนพร้อมเพย์ โดยผูกบัญชีเงินฝากธนาคารด้วยเลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลักไว้กับธนาคารในราชอาณาจักร

3.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ *National e-Payment* และระบบพร้อมเพย์ (*PromptPay*)

National e-Payment เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลกำลังผลักดันเนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจ ดังนั้น เพื่อให้การขับเคลื่อนเศรษฐกิจของไทยมีความก้าวหน้า มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐานสอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยี โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเป็นประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม รัฐบาลโดยกระทรวงการคลังจึงได้ริเริ่มผลักดันแนวคิด *National e-Payment* ขึ้นมา โดยโครงการนี้ได้รับมติเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558 เพื่อดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ โดยแบ่งได้เป็น 4 โครงการ ดังนี้

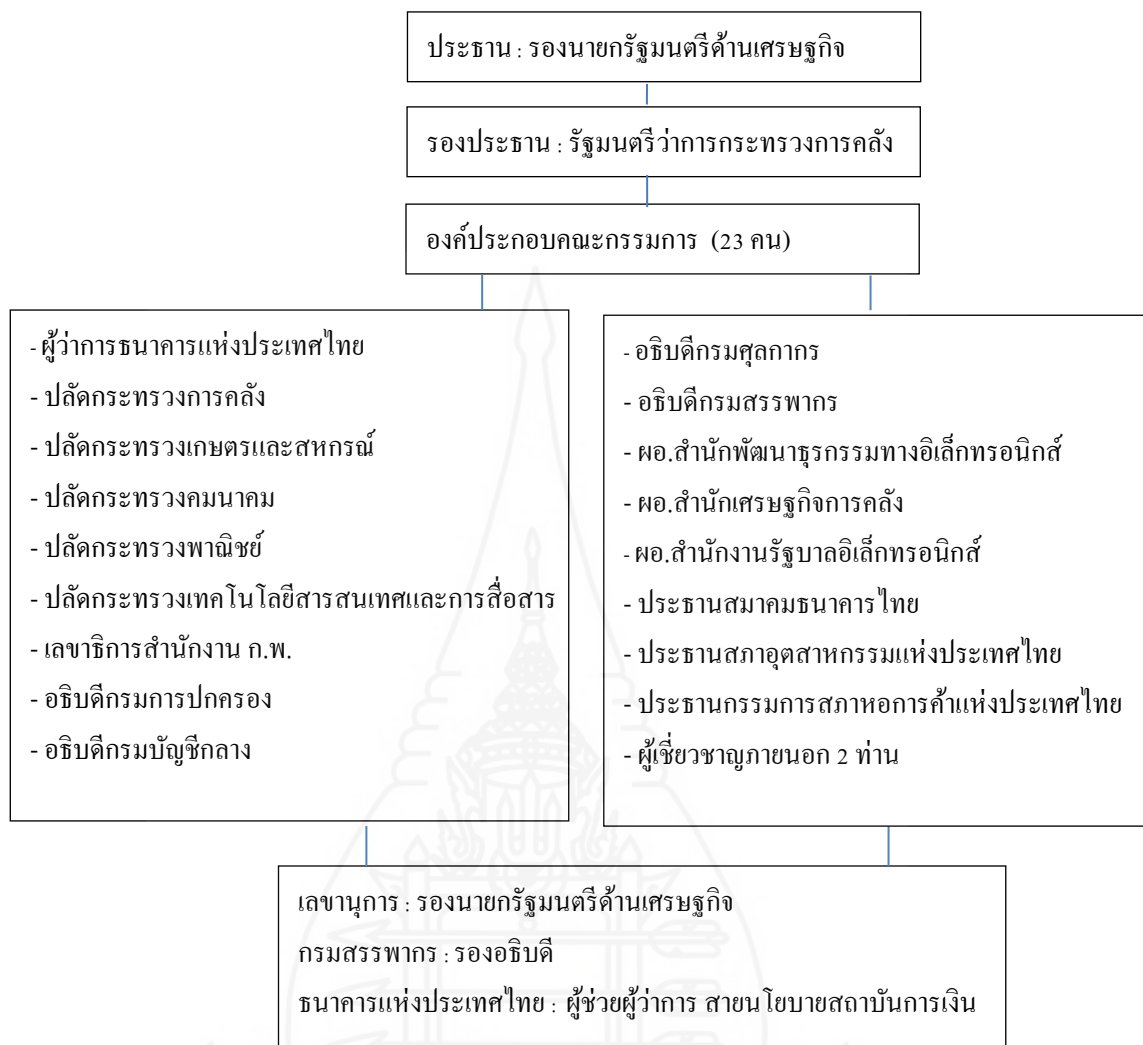
1) โครงการที่ 1 บริการโอนเงิน และรับ โอนเงินแบบใหม่ Any ID (*PromptPay*) โดย พร้อมเพย์ เป็นบริการทางเลือกใหม่ให้ประชาชน ธุรกิจ และหน่วยงานต่างๆ ได้มีทางเลือกในการโอนเงิน และรับเงิน เป็นบริการที่เพิ่มขึ้นมาจากการโอนเงินในรูปแบบเดิม ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายในการสร้างความสะดวกสบาย รวดเร็ว และปลอดภัยในการใช้บริการโอนเงิน โดยสามารถใช้เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ เลขที่บัญชีธนาคาร หรือที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail address) ในการระบุผู้รับโอนที่ได้ลงทะเบียนไว้กับสถาบันการเงิน รวมถึงรองรับการรับชำระเงินของร้านค้า และธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ในการเปิดตัวระยะแรกจะเริ่มดำเนินการเปิดให้ โอนด้วยหมายเลขประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ก่อน ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกมากขึ้น และเป็นพื้นฐานของโครงการอื่น ๆ และการบริการทางการเงินต่าง ๆ ในอนาคตอีกด้วย

2) โครงการที่ 2 การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ โดยจุดประสงค์ของโครงการนี้คือการส่งเสริมการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่มีค่าธรรมเนียมต่ำแทนการใช้เงินสด

3) โครงการที่ 3 ระบบภาษี และเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยจุดประสงค์เพื่อพัฒนาการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการจัดทำใบกำกับภาษี รวมทั้งการนำส่งรายงานทางธุรกรรมทางการเงินและการนำส่งภาษีเมื่อมีการชำระเงินผ่านระบบ *e-Payment* (e-Withholding Tax) อันจะช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนของภาคเอกชน ในการจัดทำเอกสารและการชำระภาษี

4) โครงการที่ 4 e-Payment ภาครัฐ จุดประสงค์เพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางทำให้รัฐสามารถจ่ายเงินสวัสดิการและเงินช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อย และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการส่งเสริมการรับจ่ายเงินของหน่วยงานภาครัฐผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการ โอนเงิน และการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสดและเช็ค

แผนงานการคืนภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบพร้อมเพย์ ของกรมสรรพากรเป็นการขับเคลื่อนตามยุทธศาสตร์ที่ 2 คือพัฒนาระบบการบริหารและการบริการเพื่อเสริมสร้างการแข่งขันทางเศรษฐกิจและสังคม โดยมีแผนงานคือการคืนภาษีทุกประเภทผ่านพร้อมเพย์ ซึ่งเป็นการทำงานในเชิงรุกที่มุ่งเน้นการคืนภาษีที่รวดเร็ว เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Management Quality Award) : PMQA และแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) เป็นการบริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีและสร้างภาพลักษณ์ในการบริการให้เกิดความสมัครใจในการเสียภาษีอากร การคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นประเภทแรกที่ได้รับการคัดเลือกเพื่อนำร่องในการคืนภาษีผ่านระบบดังกล่าว โดยเริ่มการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบพร้อมเพย์ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2560 ซึ่งเป็นการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของปีภาษี 2559 เป็นการลดปัญหาเช็คคืนภาษีส่งไม่ถึงผู้รับและป้องกันเช็คคืนภาษีสูญหาย และเป็นการส่งเสริมการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานของกรมสรรพากร ที่เน้นการบริการที่ดี และเป็นการสนับสนุนแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-payment Master Plan) ของรัฐบาลให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการผลักดันให้ประชาชนทั่วไป องค์กรเอกชน และภาครัฐ มีโอกาสใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น โดยแผนงานนี้มีคณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ผู้รับผิดชอบดูแลโครงการ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 คณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment

ที่มา : National e-Payment สืบค้นจาก <http://www.epayment.go.th/home/app/committee>
เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2562

3.2.2 แผนงาน *National e-Payment* เน้นนำเสนอบริการชำระเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลาย และเป็นบริการที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยแผนงานแบ่งออกเป็น 4 โครงการตามภาพ



ภาพที่ 2.2 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ National e-Payment Master Plan

ที่มา : กรมสรรพากร สืบค้นจาก http://www.rd.go.th/publish/seminar/e-Payment_2-3-6-7.pdf

เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2562

แต่อย่างไรก็ตาม โครงการที่ 1 Any ID หรือพร้อมเพย์ ซึ่งเป็นโครงการที่มีจุดมุ่งหมายในการสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินนั้น ถือเป็นโครงการสำคัญนอกจากจะเป็นโครงการแรกที่น่าเสนอบริการใหม่ที่ชื่อว่า “พร้อมเพย์” เพื่อตอบโจทย์ปัญหาช่องทางที่หลากหลายของระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ผลลัพธ์จากโครงการยังช่วยสร้างรากฐานที่สำคัญเพื่อนำไปต่อยอดสำหรับโครงการที่ 2- 4 ได้ต่อไปในอนาคต ทั้งนี้กรมสรรพากรได้ต่อยอดมาที่โครงการที่ 3 คือโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

3.3 คุณภาพการบริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

รัฐบาลปัจจุบัน ได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการพัฒนา และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ในภาครัฐ (e-Government) โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชน และภาคธุรกิจจะต้องเร่งดำเนินการพัฒนานำ ICT มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันสมัยและโปร่งใส เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสารสนเทศ และการบริการภาครัฐอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ขณะเดียวกันนำ ICT มาใช้ เพื่อทำการปฏิรูประบบบริหารองค์กรของรัฐให้ได้เป้าประสงค์ของการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (E-government : ออนไลน์)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า E-Government เป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน การบริการด้านข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคม ประชาชนมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเข้าถึงบริการของรัฐ ประการสำคัญจะต้องมีความร่วมมืออย่างใกล้ชิดและเต็มใจจากทั้ง 3 ฝ่าย ได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจและประชาชน ผลพลอยได้ที่สำคัญที่จะได้รับคือ ธรรมชาติและความโปร่งใสที่มีมากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการ อันเนื่องมาจากการเปิดเผยข้อมูล และประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบได้ตลอดเวลาจึงคาดว่าจะนำไปสู่การลดคอร์รัปชัน ได้ในที่สุด รวมถึงระบบการจ่ายเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ที่นำมาใช้กับการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของกรมสรรพากร โดยมีองค์ประกอบในการให้บริการจำนวน 6 ด้าน คือ

3.3.1 ความเรียบง่าย (Simplicity) หมายถึง คือ การที่ดำเนินการใด ๆ แล้ว ไม่จำเป็นต้องมีภาระเบกสิ่งต่าง ๆ ไว้ ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป เช่น

- แบบฟอร์มเพื่อขอคืนภาษีมีความชัดเจนสามารถกรอกข้อมูลได้ง่าย
- ใช้เลขประจำตัวประชาชนอย่างเดียวเท่านั้น
- มีการคืนเงินภาษีเข้าบัญชีธนาคาร ไม่ต้องรับเป็นเช็ค
- เว็บไซต์ www.rd.go.th เข้าใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน
- สอบถามข้อมูลการคืนเงินภาษีทางอินเทอร์เน็ตได้ง่าย

3.3.2 ความทันสมัย (Modern) หมายถึง การบริการอย่างก้าวหน้า มีการพัฒนาวิธีการในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย เช่น

- มีการแจ้งเตือนผ่าน SMS เมื่อมีการโอนเงินเข้าบัญชี
- มีการนำระบบการจ่ายเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มาใช้กับการคืนเงินภาษี
- มีรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้รับบริการ โดยการให้ระบุเลขควบคุมหลังบัตรประจำตัวประชาชน
- มีบริการยื่นแบบผ่าน RD Smart Tax Application เพื่อขอคืนภาษีโดยใช้สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต
- มีบริการปัญญาประดิษฐ์ “น้องอารี” ตอบปัญหาภาษีอากรเบื้องต้น

3.3.3 ความสะดวก (Convenience) หมายถึง การให้บริการที่ทำให้สะดวก สบาย ลดภาระการดำเนินการหรือค่าใช้จ่ายในการที่ต้องดำเนินการ เช่น

- ลดภาระในการเดินทางไปธนาคารเพื่อรับเงินคืนภาษี
- ลดระยะเวลาการรอคอยเช็คคืนภาษีทางไปรษณีย์
- ลดปัญหาเรื่องเช็คส่งไม่ถึงมือผู้รับหรือสูญหายระหว่างทาง
- ลดภาระในการนำส่งเอกสาร (สแกนส่งพร้อมการยื่นแบบ)

3.3.4 ความรวดเร็ว (Speed) หมายถึง การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างทันทีทันใดตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น

- ได้รับเงินคืนภาษีตามระยะเวลาที่กรมสรรพากรกำหนด
- เบิกถอนเงินได้ทันทีในวันที่มี SMS แจ้งการโอนเงินคืนภาษี
- มีการแจ้งให้นำส่งเอกสารเพิ่มเติมภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ยื่นแบบ

3.3.5 ความถูกต้อง (Accuracy) หมายถึง สามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร ต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เป็นจริงเท่านั้น และจะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของกฎหมาย ระเบียบแบบแผน เช่น

- มีการกรอกข้อมูลรายได้ครบทุกประเภท
- มีการกรอกข้อมูลรายการหักค่าลดหย่อนตามความเป็นจริง
- มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

3.3.6 ความประหยัด (Frugality) คือ การใช้ของน้อยที่สุดแต่เกิดประโยชน์มากที่สุด การระงับการใช้จ่ายหรือใช้สอยสิ่งต่าง ๆ ไม่ให้หมดเปลืองไปโดยไม่สมควร เช่น

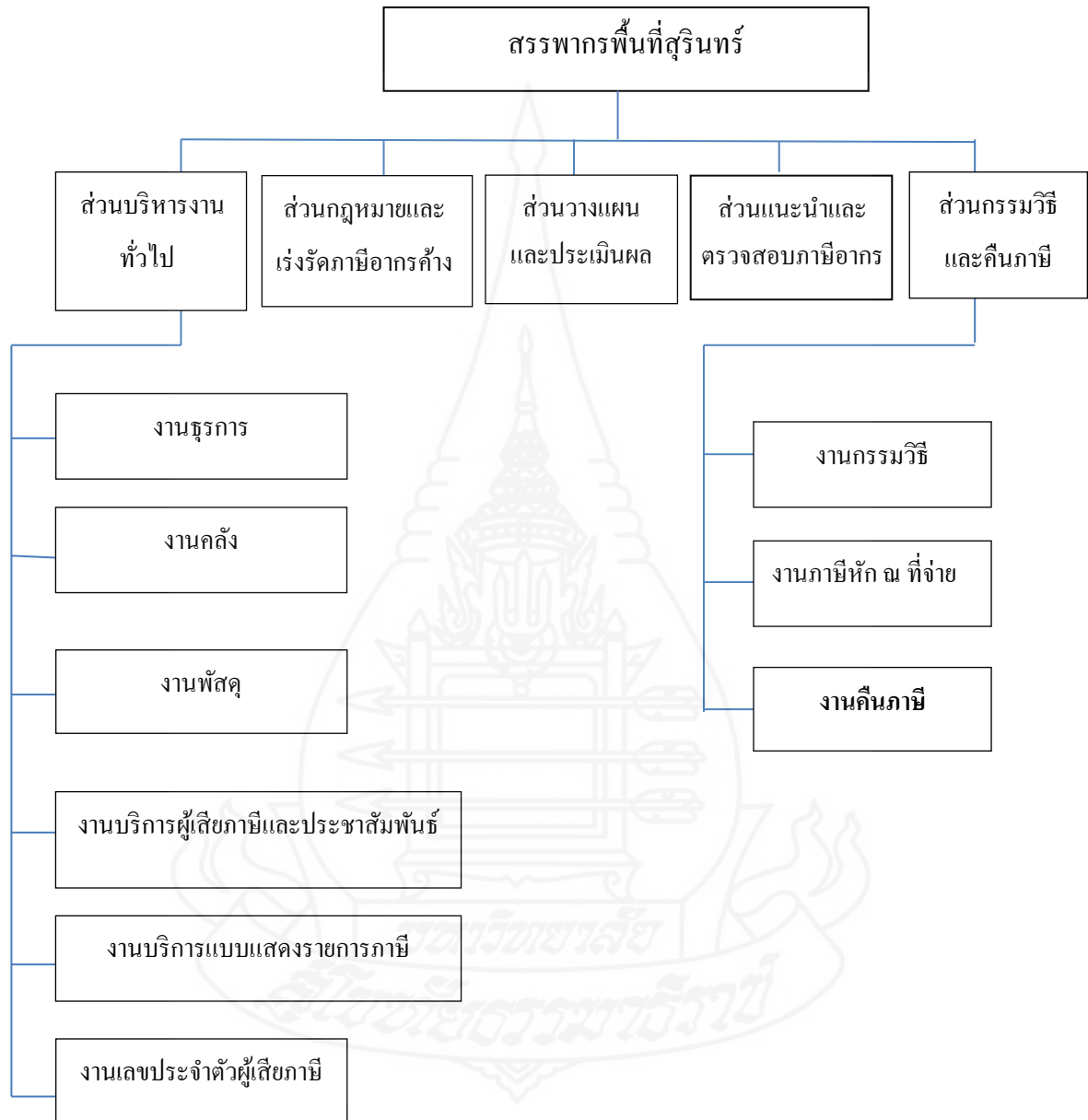
- ประหยัดเวลาไม่ต้องติดต่อประสานงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
- ประหยัดเงินค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ
- ประหยัดงบประมาณ (ไม่ต้องใช้กระดาษในการพิมพ์เช็คคืนภาษี)

4. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ เป็นหน่วยงานระดับพื้นที่สังกัดกรมสรรพากรกระทรวงการคลัง (เดิมเป็นส่วนราชการสังกัดส่วนภูมิภาค ชื่อหน่วยงานสำนักงานสรรพากรจังหวัดสุรินทร์) จัดตั้งเมื่อประมาณ ปี พ.ศ. 2488 โดยมีหลวงอดุลย์สารพันธ์ เป็นผู้บริหารคนแรก ตำแหน่งสรรพากรจังหวัดสุรินทร์ ตั้งอยู่เลขที่ 613 ถนนหลักเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ โทร. 044-514715-6 โทรสาร. 044-514261 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ มีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในความรับผิดชอบ จำนวน 12 พื้นที่สาขา ดังนี้

1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสุรินทร์
2. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาปราสาท
3. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสังขะ
4. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาลำดวน
5. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจอมพระ
6. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชุมพลบุรี
7. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาท่าตูม
8. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสนม
9. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสำโรงทาบ

โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์



ภาพที่ 5.1 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

ที่มา : กรมสรรพากร สืบค้นจาก <http://www.rd.go.th/publish/12926.0.html>

เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2562

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 คุณภาพการบริการของกรมสรรพากร

พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 จำนวน 383 ราย ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถร่วมพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 คิดเป็นร้อยละ 77.00

สิริรัตน์ พูลสวัสดิ์ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 และ (2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อยู่ในฐานข้อมูลการชำระภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 จำนวน 385 ราย ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ และด้านความน่าเชื่อถือ และ (2) โดยเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละคนมีความแตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นสาเหตุจากปัจจัยส่วนบุคคล

ปรียากร วงศ์ภาคำ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 8 (2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ในปี 2558 ตามรายงานประจำเดือนการให้บริการ จำนวน 353 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพ

การให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก (2) ประชาชนผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ สถานภาพการสมรส ประเภทของผู้รับบริการ รายได้ต่อเดือน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 คือควรขยายพื้นที่ให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ให้มากขึ้น ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกด้านล่างของอาคารสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 และควรจัดเครื่องคอมพิวเตอร์กลางไว้ให้บริการประชาชนผู้รับบริการ

ปัทมา หวายสันเทียะ (2560) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย กรณีศึกษาหน่วยงานส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย กรณีศึกษาหน่วยงานส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา เก็บข้อมูลโดยใช้ประชากร คือผู้มีอำนาจกระทำการแทนหรือผู้มีอำนาจกระทำการแทนมอบอำนาจให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำการแทนเพื่อดำเนินการหักและนำส่งภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 243 แห่ง ทั้งหมด 243 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านการบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ส่วนด้านประสิทธิภาพการใช้งาน และด้านความพร้อมของระบบมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน และด้านความพร้อมของระบบส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบอย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่ด้านการบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้และด้านความเป็นส่วนตัวไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีประสิทธิภาพการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 62.70

5.2 คุณภาพการบริการขององค์การอื่น

งานวิจัยในประเทศ

จินตนา จันท์แจ่ม ศรีประเทศ (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาปัญหาในการบริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ (4) ศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานการบริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนผู้มารับบริการตามโครงการจังหวัดกระบี่ในเขตพื้นที่อำเภอลำทับ จำนวน 231 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มีอายุระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัญหาที่พบมากที่สุดได้แก่ปัญหาด้านกระบวนการบริการ โดยเฉพาะการที่ต้องรอรับบริการรองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะด้านความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ (4) ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการบริการ ควรจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยอย่างเพียงพอ เพื่อให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และควรมีบัตรคิวในการขอรับบริการ มีช่องทางด่วนสำหรับผู้ใช้บริการลักษณะพิเศษเช่น พระ คนพิการ หญิงมีครรภ์ คนชรา ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย รวมทั้งกล่องแสดงความคิดเห็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอต่อการบริการ โดยคำนึงถึงจำนวนผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลา และควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีจิตสำนึกและจิตวิญญาณในการให้บริการที่ตลอดจนความรู้ในด้านกฎหมาย ระเบียบ เพื่อสามารถปรับทัศนคติให้เหมาะสมกับการให้บริการประชาชนอันจะนำไปสู่การเพิ่มคุณภาพด้านการบริการแก่ประชาชน

สิติมา สุพรม (2557) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางสร้างเสริมคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

กลุ่มตัวอย่างคือสมาชิกของห้องสมุดประชาชนอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำนวน 101 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรังโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลามีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (2) เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ และความถี่ในการเข้ารับบริการต่างกันมีความคิดเห็นโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัญหาสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ได้แก่ ปัญหาด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และปัญหาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่วนข้อเสนอแนะสำคัญได้แก่ ห้องสมุดควรพิจารณาจัดหาหนังสือใหม่ประเภทต่าง ๆ มาเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอเพิ่มพูนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่จอดรถ ห้องสุขา รวมถึงน้ำดื่มสำหรับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ควรจัดให้มีผู้รับผิดชอบดูแลระบบอินเทอร์เน็ตสำหรับการสืบค้นข้อมูล และควรดูแลเว็บไซต์ให้เข้าถึงได้ง่าย รวมทั้งอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา

เพ็ญภา จินสายใจ (2557) ศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อกองสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อกองสหกรณ์ ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด และ (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ สมาชิกของ สหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อ มีจำนวน 566 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกแบบบังเอิญ จำนวน 234 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว ในกรณีที่พบความแตกต่างใช้การเปรียบเทียบรายคู่ ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์จำกัด อยู่ในระดับมากที่สุดในการรวมและรายด้าน (2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด ที่มี เพศ และรายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้ที่มีการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดให้มีการอบรมพนักงานในด้านการเก็บรักษาความลับหรือข้อมูลของ สมาชิกไม่นำข้อมูลไปเปิดเผย ตลอดจนด้านความดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ แก่สมาชิก

หนึ่งนุช ชีระรุจินนท์ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์คือ

- 1) เพื่อศึกษาระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์
- 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์

การวิจัยครั้งนี้ผลการศึกษาพบว่า 1) ระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบไปด้วยระบบ KTB net bank เชื่อมโยงผ่านเว็บไซต์ธนาคารและแอปพลิเคชัน ระบบเครื่องอัตโนมัติเชื่อมโยงผ่านเครื่องฝาก ถอน ปรับสมุดอัตโนมัติระบบเทคโนโลยีเชื่อมโยงผ่านเครื่องตอบรับอัตโนมัติพบว่า เป็นข้อมูลประกอบการอธิบายขั้นตอนการใช้งานระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ให้ใช้งานได้ อย่างถูกต้อง 2) คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบไปด้วยด้านความปลอดภัยในการรักษาความลับของข้อมูลผู้รับบริการ ด้านความสะดวกสบายในการเข้าใช้งานง่าย ด้านต้นทุนในการยกเว้นค่าธรรมเนียมและลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างดีพบว่าคุณภาพที่ดีเป็นการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จากผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการจัดทำข้อมูลประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้จักอย่างกว้างขวางมากขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการร่วมมือกับหน่วยงานธนาคารกรุงไทยในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เหมาะสม เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพนำไปสู่ผลตอบแทนระยะยาวต่อไป

ปพน เลิศชาคร (2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพของเว็บไซต์ ความไว้วางใจ การรับรู้ถึงคุณค่า และการจัดอันดับและความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน eBay ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของเว็บไซต์ความไว้วางใจ การรับรู้ถึงคุณค่าและการจัดอันดับและความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน eBay ของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นและความตรงเชิงเนื้อหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ที่เคยซื้อสินค้าผ่าน eBay จำนวน 210 คน สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและประเภทสินค้าที่ซื้อจาก eBay ครั้งล่าสุดคือของเล่น และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยคุณภาพของเว็บไซต์ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของการบริการ และปัจจัยการรับรู้ถึงคุณค่าที่ผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน eBay ของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 62.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยคุณภาพของเว็บไซต์ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพส่วนติดต่อผู้ใช้งาน ปัจจัยความไว้วางใจ และปัจจัย

การจัดอันดับและความคิดเห็นไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน eBay ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

กมลรินทร์ กำแก่น (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการตลาด และ (3) เสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน กลุ่มตัวอย่างคือกลุ่มผู้ใช้บริการระบบออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำนวน 392 ราย ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ผู้ใช้บริการออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการตลาด แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาคุณภาพรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) ข้อเสนอแนะคือ ควรเพิ่มคุณภาพการให้บริการด้วยการเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ไม่สัปดาห์ด้านการใช้เทคโนโลยี และเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการด้วยการเพิ่มทักษะความรู้ของเจ้าหน้าที่ให้มีความเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กานูพงศ์ ลือฤทธิ์ (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งานกรณีตัวอย่างของแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างที่เคยมีประสบการณ์การใช้งานแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือจำนวน 201 กลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยเริ่มจากการสอบทานความครบถ้วนของข้อมูล (Missing Data) การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Reliability) โดยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) และการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามโดยวิธีการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยทางด้านคุณภาพ

การบริการอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนอง ความพร้อมของระบบ ความมั่นคงปลอดภัย ความเกี่ยวข้องความเข้าใจได้ และความเพียงพอล้วนแต่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสิ้น ซึ่งการรับรู้คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ก็เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ในงานวิจัยนี้ได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการ และผู้พัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชันให้มีผู้ใช้งานอยู่เสมอ โดยให้ตระหนักถึงความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งนอกเหนือจากการกำหนดรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกันกับความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้งานที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วแล้ว ยังควรมีการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสำคัญ ได้แก่ ความเกี่ยวข้องในบริการของแอปพลิเคชันกับผู้ใช้บริการ ความเข้าใจได้ ความพร้อมของระบบ ความมั่นคงปลอดภัย ความเชื่อถือไว้วางใจ ความเพียงพอ และการตอบสนอง รองลงมาตามลำดับ

รัตนะ พุทธรักษา (2560) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการด้านการนำจ่ายที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์รามอินทรา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการด้านการนำจ่ายที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์รามอินทรา กลุ่มตัวอย่าง คือผู้ที่เคยได้รับสิ่งของผ่านบริการนำจ่ายของที่ทำการไปรษณีย์รามอินทราอย่างน้อย 1 ครั้งขึ้นไปภายในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 400 ชุด และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ได้รับจดหมายด่วนพิเศษ (EMS) เป็นจำนวนมากที่สุดโดยเป็นเพศชายและเพศหญิง ในจำนวนที่เท่ากันส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 30-39 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ต่อเดือนประมาณ 30,001 บาทขึ้นไป โดยมีระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นต่อคุณภาพบริการมากที่สุด รองลงมาคือ การดูแลเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง และความเป็นรูปธรรมของบริการตามลำดับซึ่งตัวแปรทุกตัวล้วนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

วราพรรณ อภิศุภะ โขช (2560) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา การบริการเป็นหัวใจของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเนื่องจากการบริการจัดขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในด้าน การอ่าน การค้นคว้าและการวิจัย ประกอบด้วย

การบริการพื้นฐานและการบริการเฉพาะ แต่ด้วยผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้รูปแบบการบริการมีการปรับเปลี่ยนไปสู่การบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็วที่สุด อีกทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในยุคปัจจุบันได้ คุณภาพบริการ อิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่าง และเป็นเอกลักษณ์ คุณภาพของการบริการเป็นการรักษาระดับในการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ โดยห้องสมุดจะต้องจัดบริการให้มีคุณภาพตามที่ลูกค้าคาดหวัง และมีเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การเข้าถึง ความสามารถในการยืดหยุ่น ความง่ายของระบบนำทาง ความมีประสิทธิภาพ ความมั่นใจและความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ความสวยงามของเว็บไซต์ ซึ่งคุณภาพการบริการจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการช่วยกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนเป็นการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว และก่อให้เกิดความจงรักภักดีในการใช้บริการของ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่อไป

ปรีมปรีชญ์ ญาติกกลาง, สุรรัตน์ อินทร์หม้อ (2560) ศึกษาเรื่องคุณภาพการเรียนรู้ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการ กรมการพัฒนาชุมชน: กรณีศึกษา สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ 32 อำเภอ ในจังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพหลังการเรียนรู้ผ่านทางระบบ อิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการเรียนรู้ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการพัฒนาชุมชน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็น ข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน จำนวน 132 คน สถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test และ One-way ANOVA ผลการประเมินคุณภาพการเรียนรู้ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67-4.18 ได้แก่ ด้านความง่ายต่อการเรียนรู้การใช้ระบบ ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านความพึงพอใจ ของผู้ใช้ระบบและมีการประเมินคุณภาพในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 - 3.32 ได้แก่ ด้านความสามารถในการจัดการข้อผิดพลาดด้วยตนเอง และด้านความสามารถในการจดจำการใช้ระบบผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านตำแหน่ง และอายุการทำงานมีผลต่อคุณภาพการเรียนรู้ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน และปัจจัยเกี่ยวกับการทำงาน ด้านคอมพิวเตอร์ในด้านจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์ และจำนวนครั้งในการเข้าเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์ มีผลต่อคุณภาพการเรียนรู้ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน ผลจากการศึกษาสามารถนำรูปแบบการเรียนรู้ไปใช้โดยให้แยก ตามกลุ่มข้าราชการที่มีประสบการณ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน ตลอดจนตำแหน่งและประสบการณ์ที่ต่างกัน และมีการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับคุณภาพในแต่ละด้าน

กมลชนก แซงสวัสดิ์, ปิยะนุช ปรีชานนท์ (2561) ศึกษาเรื่อง “แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการออนไลน์ ของธุรกิจที่จำหน่ายแพคเกจทัวร์” ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการทางออนไลน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ด้านความสวยงาม ด้านการบริการตามความต้องการเฉพาะบุคคล ด้านหน้าเว็บไซต์ที่ต้องการ ด้านความมีประสิทธิภาพ ด้านความมั่นใจและความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัยและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล ด้านการตอบสนอง ด้านความรู้เกี่ยวกับค่าใช้จ่าย ด้านความยืดหยุ่นและด้านการเข้าถึงข้อมูล ตามลำดับ

งานวิจัยต่างประเทศ

Yang Hao-Erl, et al. (ม.ป.ป. อ้างถึงใน ปทิตตา หวายสันเทียะ, 2560, : 32) ศึกษาเรื่องผลกระทบของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าและการรับรู้คุณค่าที่เป็นสื่อกลางออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของออนไลน์

Zhang and Tang (2006 อ้างถึงใน ปทิตตา หวายสันเทียะ, 2560, : 32) ศึกษาเรื่องการรับรู้คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าจากการซื้อสินค้าออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์ด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จ นอกเหนือจากกลยุทธ์ด้านราคา และการออกแบบหน้าเว็บไซต์ โดยที่ปัจจัยสำคัญ 5 ประการที่มีผลต่อคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การออกแบบเว็บไซต์ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ ความเชื่อมั่นและความเป็นส่วนตัว ผลที่ได้ในครั้งนั้นมีการนำไปใช้เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมิติของคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าที่ซื้อสินค้าออนไลน์ การเติบโตของอินเทอร์เน็ตและการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มสูงขึ้นมาก และเป็นช่องทางใหม่การจัดจำหน่าย และช่องทางของการตลาด

Yang and Tsai (2007 อ้างถึงใน ปทิตตา หวายสันเทียะ, 2560, : 32) ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-S-QUAL) และ e-RECs-QUAL ส่งผลในเชิงบวกและมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อเว็บไซต์

Jeon (2009 อ้างถึงใน ปทิตตา หวายสันเทียะ, 2560, : 32) ศึกษาผลกระทบการรับรู้คุณภาพการให้บริการบนเว็บไซต์ของลูกค้าในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์มีผลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่งผลเชิงบวกต่อไปยังความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

Carlson and Gass (2010 อ้างถึงใน ปทิตตา หวายสันเทียะ, 2560 : 32) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ความพึงพอใจ ทัศนคติและพฤติกรรมในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ทัศนคติ พฤติกรรมและความตั้งใจในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์

Wu (2011 อ้างถึงใน ปทิตตา หวายสันเทียะ, 2560 : 32) ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของคุณภาพเว็บไซต์ต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจค้าปลีกโดยใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพ E-S-QUAL และ E-Res S-QUAL พบว่า การรับรู้และความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่งผลถึงความภักดีต่อธุรกิจของลูกค้า



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกู้ยืมเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์” ผู้ศึกษาได้ศึกษาระดับคุณภาพเปรียบเทียบระดับคุณภาพและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกู้ยืมเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ มีระเบียบวิธีการวิจัยดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกู้ยืมเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์” เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ได้แก่จำนวนประชาชนผู้ขอสินเชื่อเงินได้บุคคลธรรมดา ที่ใช้ที่อยู่หน้าแบบในท้องที่จังหวัดสุรินทร์ ตามสถิติจำนวนผู้ขอสินเชื่อเงินได้ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ 23,319 คน (ตามรายงานสรุปการรับแบบ ภ.ง.ด.90, 91 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2561- 30 มิถุนายน 2561)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดให้มีขนาดกลุ่มตัวอย่าง 394 คน โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (e=0.05)

แทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{23,319}{1+23,319(0.05)^2}$$

$$n = \frac{23,319}{59.30}$$

$$n = 393.23 \text{ หรือประมาณ } 394$$

ดังนั้น ผู้ศึกษากำหนดให้มีขนาดตัวอย่าง จำนวน 394 คน ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยสถานที่เก็บข้อมูล ณ งานคืนภาษี ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ใช้วิธีแจกแบบสอบถามกับประชาชนผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่มาใช้บริการในการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90,91

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ โดยถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นคำถามลักษณะปลายปิด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ความเรียบง่าย
- 2) ความทันสมัย
- 3) ความรวดเร็ว
- 4) ความสะดวก
- 5) ความถูกต้อง
- 6) ความประหยัด

โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของ ลิเคิร์ท มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 23 ข้อ โดยมีเกณฑ์การ ให้น้ำหนักของคะแนน ดังนี้ (ชูติระ ระบอบ และคณะ, 2552 : 108)

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

จากคะแนนดังกล่าวสามารถหาค่าเฉลี่ยแต่ละกลุ่ม โดยกำหนดความหมาย ของค่าเฉลี่ยแต่ละกลุ่มในการแปลผล โดยใช้สูตรในการคำนวณเพื่อหาช่วงห่างของข้อมูล หรือค่าเฉลี่ยในแต่ละชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่า ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เมื่อได้ค่าอันตรภาคชั้นแล้ว สามารถแบ่งช่วงห่างของข้อมูลหรือค่าเฉลี่ยแต่ละระดับชั้น ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.21 – 5.00	ระดับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีผ่านพร้อมเพย์ อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีผ่านพร้อมเพย์ อยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	ระดับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีผ่านพร้อมเพย์ อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีผ่านพร้อมเพย์ อยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	ระดับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีผ่านพร้อมเพย์ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ เป็นคำถามลักษณะปลายเปิด (Open-ended Questions)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย

2) นางกัญญา ชาวบัวขาว ตำแหน่ง นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ สังกัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสุรินทร์ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

3) นางประยูร คลื่นสนั่น ตำแหน่ง นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ สังกัด ส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

เมื่อผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ตรวจสอบพิจารณาแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

2. การตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try – out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน สถานที่คือสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ถนนจิระ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของคอนบราค (Cronbach) จากโปรแกรมสำเร็จรูปการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.892 แสดงว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีคุณภาพเหมาะสม สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้ขอคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่มีที่อยู่หน้าแบบในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ตามขั้นตอนดังนี้

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. หลังจากได้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและนำไปทดลองใช้แล้ว ผู้ศึกษาจะดำเนินการประสานทางโทรศัพท์ขอความร่วมมือไปยังตัวแทน (บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของส่วนกรรมวิธีและคีนภำยิ งานคีนภำยิ) เพื่อช่วยแจกและรวบรวมแบบสอบถามภายในเวลาที่กำหนด

2. รวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้ว มาคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ เพื่อตรวจให้คะแนนแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการค้นคว้า ข้อมูลจากบทความ เอกสารขององค์กร เอกสารวิชาการ วารสาร นิตยสาร รวมทั้งเว็บไซต์ เพื่อใช้สร้างเครื่องมือสำหรับการศึกษาในครั้งนี้

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ นำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายผล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการคีนภำยิเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในพัฒนาคุณภาพการให้บริการคีนภำยิเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ วิเคราะห์ข้อมูล โดยการบรรยายผล

5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้คือ

5.2.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สำหรับการอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างระดับคุณภาพคุณภาพการให้บริการคีนภำยิเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ (frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2.2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐานสถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่าที t-test (Independent Sample t-test) สำหรับปัจจัยด้านเพศ เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนก 2 กลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ F-test (One way - ANOVA) สำหรับปัจจัยด้านอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เป็นตัวแปรอิสระจำแนกตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S - method ของเชฟเฟ (Scheffe')



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาครั้งนี้มีสาระเรื่อง “คุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์” ผู้ศึกษาแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารความหมายที่ตรงกัน ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์และ อักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ตารางประกอบผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าที (t-test)
P	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
SS	แทน	ค่าผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
P-value	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษานี้ ผู้ศึกษาขอเสนอ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 ผลการศึกษา เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยใช้สถิติแบบ One – Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S - method ของเชฟเฟ (Scheffe')

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	n = 394	
	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	212	53.80
2. หญิง	182	42.20
รวม	394	100
อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.00
2. 20 - 30 ปี	132	33.50
3. 31 - 40 ปี	152	38.60
4. 41 – 50 ปี	67	17.00
5. 51 – 60 ปี	35	8.90
6. 61 ปีขึ้นไป	4	1.00
รวม	394	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	n = 394	
	จำนวนคน	ร้อยละ
สถานภาพ		
1. โสด	177	44.90
2. สมรส	202	51.30
3. หม้าย	8	2.00
4. หย่าร้าง	7	1.80
รวม	394	100
ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	4	1.00
2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	53	13.50
3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	52	13.20
4. ปริญญาตรี	253	64.20
5. ปริญญาโท	26	6.60
6. สูงกว่าปริญญาโท	6	1.50
รวม	394	100
อาชีพ		
1. พนักงานบริษัท	155	39.30
2. ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว	56	14.20
3. รับจ้างทั่วไป	63	16.00
4. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	114	28.90
5. อื่น ๆ	6	1.50
รวม	394	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	n = 394	
	จำนวนคน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
1. ต่ำกว่า 20,000 บาท	29	7.40
2. 20,000-25,000 บาท	96	24.40
3. 25,001-30,000 บาท	161	40.90
4. 30,001-35,000 บาท	76	19.30
5. 35,001-40,000 บาท	24	6.10
6. 40,001 บาท ขึ้นไป	8	2.00
รวม	394	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ จำนวน 394 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 และเป็นเพศหญิง มีจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.58 รองลงมาคือ มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ มีอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17 และรองลงมาคือ มีอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.88 และรองลงมาคือ มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.02 และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.02 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานภาพสมรส มีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 51.27 รองลงมาคือ สถานภาพโสด มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.92 รองลงมาคือ สถานภาพหม้าย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.03 และรองลงมาคือ สถานภาพหย่าร้าง มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.78 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 64.21 รองลงมาคือ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.45 รองลงมาคือ ระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 26 คน

คิดเป็นร้อยละ 6.60 และรองลงมา คือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.52 และระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.02 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอาชีพพนักงานบริษัท มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 39.34 รองลงมา คือ อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.93 รองลงมา คืออาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวน 63 คิดเป็นร้อยละ 16 รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย/อาชีพส่วนตัว มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.21 และอาชีพอื่น ๆ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.52 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.86 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือน 20,000 – 25,500 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.37 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 35,000 บาท มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.29 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.36 และมีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.02 ตามลำดับ



ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

ข้อมูลระดับคุณภาพการคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานดังตาราง 4.2

ตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวม และรายด้าน

คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{x}	S.D.	แปลค่า
1 ด้านความเรียบง่าย	4.45	.41	มากที่สุด
2 ด้านความทันสมัย	4.49	.39	มากที่สุด
3 ด้านความสะดวก	4.56	.40	มากที่สุด
4 ด้านความรวดเร็ว	4.55	.43	มากที่สุด
5 ด้านความถูกต้อง	4.51	.48	มากที่สุด
6 ด้านความประหยัด	4.57	.44	มากที่สุด
ภาพรวม	4.53	.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.53 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .43 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความประหยัด ค่าเฉลี่ย = 4.57 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .44 ด้านความสะดวก ค่าเฉลี่ย = 4.56 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .40 ด้านความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย = 4.55 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .43 ด้านความถูกต้อง ค่าเฉลี่ย = 4.51 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .48

ด้านความทันสมัย ค่าเฉลี่ย = 4.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .51 และระดับคุณภาพการให้บริการด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านความเรียบง่าย ค่าเฉลี่ย = 4.45 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .41 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการการเงิน ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ รายด้านและรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการการเงินภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ด้านความเรียบง่าย	ระดับคุณภาพการให้บริการ n = 394		
	\bar{x}	S.D.	แปลค่า
1 แบบฟอร์มเพื่อขอคืนภาษีมีความ ชัดเจนสามารถกรอกข้อมูลได้ง่าย	4.60	.58	มากที่สุด
2 ใช้เลขประจำตัวประชาชนอย่างเดียว เท่านั้น	4.54	.56	มากที่สุด
3 มีการคืนเงินภาษีเข้าบัญชีธนาคาร โดย ไม่ต้องรับเป็นเช็ค	4.41	.56	มากที่สุด
4 เว็บไซต์ www.rd.go.th เข้าใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.36	.55	มากที่สุด
5 สอบถามข้อมูลการคืนเงินภาษีทาง อินเทอร์เน็ตได้ง่าย	4.38	.54	มากที่สุด
รวม	4.46	.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการการเงินภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ด้านความเรียบง่ายโดยภาพรวม มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.46 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหา น้อย ได้แก่ ข้อ 1) แบบฟอร์มเพื่อขอคืนภาษีมีความชัดเจนสามารถกรอกข้อมูลได้ง่าย ค่าเฉลี่ย = 4.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .58 รองลงมาคือ ข้อ 2) ใช้เลขประชาชนอย่างเดียวเท่านั้น

ค่าเฉลี่ย = 4.54 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .56 รองลงมาคือ ข้อ 3) มีการคืนเงินภาษีเข้าบัญชีธนาคารโดยไม่ต้องรับเป็นเช็ค ค่าเฉลี่ย = 4.41 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .56 รองลงมาคือ ข้อ 5) มีสอบถามข้อมูลการคืนเงินภาษีทางอินเทอร์เน็ตได้ง่าย ค่าเฉลี่ย = 4.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .54 และระดับคุณภาพการให้บริการที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 4) เว็บไซต์ www.rd.go.th เข้าใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย = 4.36 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .55 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ราชดำเนิน และราชข้อ

คุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{x}	S.D.	แปลค่า
ด้านความทันสมัย		n = 394	
1 มีการแจ้งเตือนผ่าน SMS เมื่อมีการโอนเงินเข้าบัญชี	4.60	.52	มากที่สุด
2 มีการนำระบบการจ่ายเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มาใช้ในการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	4.59	.54	มากที่สุด
3 มีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยการให้ระบุเลขควบคุมหลังบัตรประจำตัวประชาชน (Laser ID)	4.48	.58	มากที่สุด
4 มีบริการยื่นแบบผ่าน RD Smart Tax Application)	4.41	.60	มากที่สุด
5 มีบริการปัญญาประดิษฐ์ “น้องอารี” ตอบปัญหาภาษีอากรเบื้องต้น	4.42	.63	มากที่สุด
รวม	4.50	.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้สินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ด้านความทันสมัย โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.50 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อ 1) มีการแจ้งเตือนผ่าน SMS เมื่อมีการโอนเงินเข้าบัญชี ค่าเฉลี่ย = 4.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .52 รองลงมา ข้อ 2) มีการนำระบบการจ่ายเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มาใช้ในการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ค่าเฉลี่ย = 4.59 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .54 รองลงมาคือ ข้อ 3) มีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยการให้ระบุเลขควบคุมหลังบัตรประจำตัวประชาชน (Laser ID) มีค่าเฉลี่ย = 4.48 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .58 รองลงมาคือ ข้อ 5) มีบริการปัญหาประดิษฐ์ “น้องอารี” ตอบปัญหาภาษีอากรเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ย = 4.42 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .63 และระดับคุณภาพการให้บริการที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5) มีบริการปัญหาประดิษฐ์ “น้องอารี” ตอบปัญหาภาษีอากรเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ย = 4.41 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ รายด้าน และรายข้อ

คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	n = 394		
ด้านความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
1 ลดภาระในการเดินทางไปธนาคาร เพื่อรับเงินคืนภาษี	4.60	.55	มากที่สุด
2 ลดระยะเวลาในการรอคอยเช็คคืนภาษี ทางไปรษณีย์	4.58	.53	มากที่สุด
3 ลดปัญหาเรื่องเช็คส่งไม่ถึงผู้รับหรือ สูญหายระหว่างทาง	4.58	.53	มากที่สุด
4 ลดภาระในการส่งเอกสาร (แสกนส่งพร้อมการยื่นแบบ)	4.50	.54	มากที่สุด
รวม	4.56	.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการค้ำเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ด้านความสะดวกโดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.56 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ข้อ 1) ลดภาระในการเดินทางไปธนาคาร เพื่อรับเงินค้ำเงินภาษี มีค่าเฉลี่ย = 4.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .55 รองลงมาคือ ข้อ 2) คือ ลดระยะเวลาในการรอคอยเช็คค้ำเงินภาษีทางไปรษณีย์ และ ข้อ 3) ลดปัญหาเรื่องเช็คส่งไม่ถึงผู้รับหรือสูญหายระหว่างทาง มีค่าเฉลี่ย = 4.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .53 และระดับคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 4) ลดภาระในการส่งเอกสาร (แสดกนส่งพร้อมการยื่นแบบ) มีค่าเฉลี่ย = 4.50 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .54 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการค้ำเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ รายด้าน และรายข้อ

คุณภาพการให้บริการค้ำเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ด้านความรวดเร็ว	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{x}	S.D.	แปลค่า
1 ได้รับเงินค้ำเงินตามระยะเวลาที่กรมสรรพากรกำหนด	4.55	.57	มากที่สุด
2 เบิกถอนเงินได้ทันทีในวันที่มี SMS แจ้งการโอนเงินค้ำเงิน	4.57	.53	มากที่สุด
3 มีการแจ้งให้นำส่งเอกสารเพิ่มเติมเพื่อพิจารณาค้ำเงินภายใน 30 วันนับแต่วันที่ยื่นแบบฯ)	4.54	.55	มากที่สุด
รวม	4.55	.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการคุณภาพการให้บริการค้ำเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ด้านความรวดเร็ว โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย = 4.55

และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .55 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อ 2) เบิกถอนเงินได้ทันทีในวันที่มี SMS แจ้งการโอนเงินคืนภาษี มีค่าเฉลี่ย = 4.57 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .53 รองลงมาคือ ข้อ 1) ได้รับเงินคืนภาษีตามระยะเวลาที่กรมสรรพากรกำหนด มีค่าเฉลี่ย = 4.55 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .57 และระดับคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 3) มีการแจ้งให้นำส่งเอกสารเพิ่มเติมเพื่อพิจารณาคืนภาษีภายใน 30 วันนับแต่วันที่ยื่นแบบฯ มีค่าเฉลี่ย = 4.54 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .55 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ รายด้าน และรายข้อ

คุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ด้านความถูกต้อง	ระดับคุณภาพการให้บริการ n = 394		
	\bar{x}	S.D.	แปลค่า
1 มีการกรอกข้อมูลรายได้ครบทุกประเภท	4.54	.55	มากที่สุด
2 มีการกรอกข้อมูลรายการหักค่าลดหย่อนตามความเป็นจริง	4.43	.57	มากที่สุด
3 มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.49	.59	มากที่สุด
รวม	4.52	.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ด้านความถูกต้อง โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.52 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .57 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อ 1) การกรอกข้อมูลรายได้ครบทุกประเภท มีค่าเฉลี่ย = 4.54 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .55 รองลงมาคือ ข้อ 3) มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ย = 4.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .59 และระดับคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 2) มีการกรอกข้อมูลรายการหักค่าลดหย่อนตามความเป็นจริง มีค่าเฉลี่ย = 4.43 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .57 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ รายด้าน และรายข้อ

คุณภาพการให้บริการสินเชื่อภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ด้านความประหยัด	ระดับคุณภาพการให้บริการ n = 400		
	\bar{x}	S.D.	แปลค่า
1 ประหยัดเวลาไม่ต้องติดต่อประสานงาน กับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	4.54	.55	มากที่สุด
2 ประหยัดเงินค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	4.53	.54	มากที่สุด
3 ประหยัดงบประมาณ (ไม่ต้องใช้กระดาษในการพิมพ์เช็ค)	4.67	.49	มากที่สุด
รวม	4.57	.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการสินเชื่อภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพ การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.57 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อ 3) ประหยัดงบประมาณ (ไม่ต้องใช้กระดาษในการพิมพ์เช็ค) มีค่าเฉลี่ย = 4.67 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .49 รองลงมาคือ ข้อ 1) ประหยัดเวลาไม่ต้องติดต่อประสานงานกับ ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ย = 4.54 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .55 และระดับคุณภาพ การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 2) ประหยัดเงินค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย = 4.53 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .54 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ เปรียบเทียบความต่างระหว่างช่วง อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ดังตารางที่ 4.9 - 4.14

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ด้าน	คุณภาพการให้บริการคืน เงินภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านพร้อมเพย์	ชาย n = 212		หญิง n = 182		t	p
		\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1	ด้านความเรียบง่าย	4.49	.39	4.41	.44	1.95	.05*
2	ด้านความทันสมัย	4.53	.36	4.45	.42	2.19	.02*
3	ด้านความสะดวก	4.57	.38	4.55	.42	.62	.53
4	ด้านความรวดเร็ว	4.57	.41	4.53	.46	.84	.39
5	ด้านความถูกต้อง	4.51	.46	4.52	.51	.33	.74
6	ด้านความประหยัด	4.60	.42	4.54	.47	1.23	.21
รวม		4.54	.37	4.50	.45	1.19	.32

*P < .05

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ในภาพรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเรียบง่าย และด้านความทันสมัย ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกู้ส่วนบุคคลผ่านพร้อมเพย์
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความเรียบง่าย					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.39	.28	1.60	.16
ภายในกลุ่ม	388	67.37	.17		
รวม	393	68.76			
ด้านความทันสมัย					
ระหว่างกลุ่ม	5	.40	.08	.51	.77
ภายในกลุ่ม	388	61.06	.16		
รวม	393	61.46			
ด้านความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.68	.34	2.07	.07
ภายในกลุ่ม	388	62.93	.16		
รวม	393	64.60			
ด้านความรวดเร็ว					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.082	.22	1.13	.35
ภายในกลุ่ม	388	74.52	.19		
รวม	393	75.60			
ด้านความถูกต้อง					
ระหว่างกลุ่ม	5	.96	.19	.81	.55
ภายในกลุ่ม	388	91.63	.24		
รวม	393	92.59			
ด้านความประหยัด					
ระหว่างกลุ่ม	5	.90	.18	.89	.48
ภายในกลุ่ม	388	77.43	.20		
รวม	393	78.34			

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	5	.33	.07	.90	.51
ภายในกลุ่ม	388	28.41	.07		
รวม	393	28.74			

*P < .05

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินยืมได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินยืมได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินยืมได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความเรียบง่าย					
ระหว่างกลุ่ม	3	.25	.08	.48	.70
ภายในกลุ่ม	390	68.51	.18		
รวม	393	68.76			
ด้านความทันสมัย					
ระหว่างกลุ่ม	3	.57	.19	1.22	.30
ภายในกลุ่ม	390	60.89	.157		
รวม	393	61.46			

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.03	.34	2.10	.10
ภายในกลุ่ม	390	63.57	.16		
รวม	393	64.60			
ด้านความรวดเร็ว					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.27	.42	2.23	.03*
ภายในกลุ่ม	390	74.33	.19		
รวม	393	75.60			
ด้านความถูกต้อง					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.78	.59	2.55	.03*
ภายในกลุ่ม	390	90.81	.23		
รวม	393	92.57			
ด้านความประหยัด					
ระหว่างกลุ่ม	3	.12	.40	.19	.90
ภายในกลุ่ม	390	78.22	.20		
รวม	393	78.34			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	3	.40	.13	1.84	.14
ภายในกลุ่ม	390	28.34	.19		
รวม	393	28.74			

*P < .05

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่า ผู้รับบริการที่สถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

ไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรวดเร็ว และด้านความถูกต้องมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และเมื่อทำการทดสอบรายคู่ พบว่าไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน
จำแนกตาม ระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความเรียบง่าย					
ระหว่างกลุ่ม	5	2.12	.44	2.58	.03*
ภายในกลุ่ม	388	66.55	.174		
รวม	393	68.76			
ด้านความทันสมัย					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.41	.28	1.82	.11
ภายในกลุ่ม	388	60.05	.157		
รวม	393	61.46			
ด้านความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.87	.37	2.31	.04*
ภายในกลุ่ม	388	62.73	.16		
รวม	383	64.60			
ด้านความรวดเร็ว					
ระหว่างกลุ่ม	5	.13	.03	.13	.99
ภายในกลุ่ม	388	75.48	.26		
รวม	393	75.60			
ด้านความถูกต้อง					
ระหว่างกลุ่ม	5	4.38	.87	3.85	.02*
ภายในกลุ่ม	388	88.21	.23		
รวม	393	92.59			

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความประหยัด					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.05	.21	1.06	.38
ภายในกลุ่ม	388	77.28	.26		
รวม	393	78.34			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	5	.93	.19	2.59	.03*
ภายในกลุ่ม	388	27.81	.19		
รวม	393	28.74			

*P < .05

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความเรียบง่าย ด้านความสะดวก และด้านความถูกต้อง มีความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทำการทดสอบรายคู่ พบว่าไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกู้ส่วนบุคคล
ผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน
จำแนกตาม อาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความเรียบง่าย					
ระหว่างกลุ่ม	4	.49	.12	.70	.59
ภายในกลุ่ม	389	68.27	.17		
รวม	393	68.76			
ด้านความทันสมัย					
ระหว่างกลุ่ม	4	1.14	.37	2.31	.06
ภายในกลุ่ม	389	60.35	.157		
รวม	393	61.46			
ด้านความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	4	1.12	.28	1.72	.15
ภายในกลุ่ม	389	63.48	.162		
รวม	393	64.60			
ด้านความรวดเร็ว					
ระหว่างกลุ่ม	4	2.18	.55	2.89	.02*
ภายในกลุ่ม	389	73.42	.19		
รวม	393	75.60			
ด้านความถูกต้อง					
ระหว่างกลุ่ม	4	2.22	.56	3.13	.05*
ภายในกลุ่ม	389	90.36	.23		
รวม	393	92.59			
ด้านความประหยัด					
ระหว่างกลุ่ม	4	.60	.15	.75	.56
ภายในกลุ่ม	389	77.74	.20		
รวม	393	78.34			

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	4	.79	.20	2.737	.03*
ภายในกลุ่ม	389	27.95	.07		
รวม	393	28.74			

*P < .05

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรวดเร็ว และด้านความถูกต้อง ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทำการทดสอบรายคู่ พบว่าไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน
จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความเรียบง่าย					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.99	.39	2.31	.04*
ภายในกลุ่ม	388	66.78	.17		
รวม	393	68.77			
ด้านความทันสมัย					
ระหว่างกลุ่ม	5	.58	.18	.75	.59
ภายในกลุ่ม	387	60.73	.15		
รวม	392	61.41			

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	5	.35	.07	.42	.83
ภายในกลุ่ม	388	62.24	.16		
รวม	393	64.59			
ด้านความรวดเร็ว					
ระหว่างกลุ่ม	5	.70	.14	.73	.60
ภายในกลุ่ม	388	74.89	.19		
รวม	393	75.59			
ด้านความถูกต้อง					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.08	.21	.92	.47
ภายในกลุ่ม	388	91.50	.24		
รวม	393	92.58			
ด้านความประหยัด					
ระหว่างกลุ่ม	5	2.01	.40	2.04	.07
ภายในกลุ่ม	388	76.32	.19		
รวม	393	78.33			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	5	.58	.07	.97	.43
ภายในกลุ่ม	388	28.38	.73		
รวม	393	28.74			

*P < .05

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความเรียบง่าย มีความคิดเห็นต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทำการทดสอบรายคู่ พบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ไม่ต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

ตารางที่ 4.15 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบ และไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบ/ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	n = 394	
	จำนวน	ร้อยละ
- ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	31	7.87
- ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	363	92.13
รวม	394	100

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบและไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.87 และที่ไม่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 363 คน คิดเป็นร้อยละ 92.13

ตารางที่ 4.16 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	จำนวน (ความคิดเห็น)	ร้อยละ
1. ด้านความทันสมัย	11	35.48
2. ด้านความถูกต้อง	5	16.13
3. ด้านความรวดเร็ว	5	16.13
4. ด้านความสะดวก	3	9.68
5. ด้านความเรียบง่าย	7	22.58
รวม	31	100

จากตารางที่ 4.16 ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ส่วนใหญ่เสนอแนวทางในการพัฒนาด้านความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 35.48 คือควรระงับสาขาธนาคารที่โอนเงินคืนภาษีเข้าบัญชี ไม่ต้องสอบถามธนาคารกรุงไทยในกรณีผู้ขอคืนภาษีอากรมีบัญชีธนาคารมากกว่า 1 บัญชี รองลงมาคือ ด้านความเรียบง่าย คิดเป็นร้อยละ 22.58 คือควรปรับปรุงระบบการยื่นแบบผ่านสมาร์ตโฟนให้กรอกได้ง่ายกว่าปัจจุบัน และรองลงมาคือ ด้านความถูกต้องและดำเนินการรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 16.13 คือควรมีข้อมูลค่าลดหย่อนภาษีประจำปี วางให้บนระบบยื่นแบบออนไลน์ เพื่อให้ผู้เสียภาษีอากรสามารถตรวจสอบเช็คความถูกต้องก่อนยื่นแบบฯ และควรมีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เพื่อให้ประชาชนผู้เสียภาษีอากรมีความเข้าใจประโยชน์ของการผูกบัญชีพร้อมเพย์ เพื่อรับเงินคืนภาษี และด้านที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ ด้านความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 9.68 ควรอำนวยความสะดวกให้ผู้เสียภาษีอากรโดยการไม่ต้องส้อมตรวจเอกสาร และมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานผู้จ่ายเงินได้ เพื่อลดภาระการนำส่งเอกสารประกอบการพิจารณาคืนเงินภาษีอากร



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์” มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

ผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจและนำผลการสำรวจจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 394 ราย มาสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา

- 1.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์
- 1.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 1.3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

2. วิธีดำเนินการศึกษา

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ จำนวนประชาชนผู้ขอสินเชื่อเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91) ที่ใช้ที่อยู่หน้าแบบแสดงรายการในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จำนวน 23,319 คน (กรมสรรพากร, รายงานสรุปการรับแบบ ภ.ง.ด.90,91 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 30 มิถุนายน 2561)

2.1.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 คน โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) จากประชาชนผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91) ที่ใช้ที่อยู่หน้าแบบแสดงรายการในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามระดับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ แบ่งคำถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ โดยถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เป็นคำถามลักษณะปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จำนวน 23 ข้อ จำแนกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับความเรียบง่าย มี 5 ข้อ คำถามเกี่ยวกับความทันสมัย มี 6 ข้อ คำถามเกี่ยวกับความสะดวก มี 4 ข้อ คำถามเกี่ยวกับความรวดเร็ว มี 3 ข้อ คำถามเกี่ยวกับความถูกต้อง มี 3 ข้อ และคำถามเกี่ยวกับความประหยัด มี 3 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) มี 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยหรือไม่ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงก์หรือนิยามศัพท์ (Index of Concordance –IOC) ซึ่งได้ค่า IOC เท่ากับ 0.96 มีค่ามากกว่า 0.5 ทุกข้อ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 และทดสอบหาค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่น 30 ฉบับ จากกลุ่มตัวอย่างอื่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.892

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ เป็นคำถามลักษณะปลายเปิด

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. หลังจากได้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและนำไปทดลองใช้แล้ว ผู้ศึกษาจะดำเนินการแจกแบบสอบถามต่อกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองโดยวิธีบังเอิญ ได้รับแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์คืนมาจำนวน 394 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งออกไปทั้งหมด
2. รวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้ว มาลงคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละแล้วนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง
2. วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการการเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความเรียบง่าย ด้านความทันสมัย ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความประหยัด วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test : Independent) และข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำมาเขียนสรุปเชิงพรรณนา
3. วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการการเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้ เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติ F-test ที่กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทดสอบความแตกต่างด้วยวิธี S-method ของ Scheffe

1. สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ สามารถสรุปสาระสำคัญของผลการศึกษาได้ดังนี้

3.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ขอสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จำนวน 394 คน จากการศึกษา

เพศ พบว่า ประชาชนผู้ขอสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80

อายุ พบว่า ประชาชนผู้ขอสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60

สถานภาพ พบว่า ประชาชนผู้ขอสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30

ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้ขอสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 64.20

อาชีพ พบว่า ประชาชนผู้ขอสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30

รายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนผู้ขอสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 25,001-30,000 บาท มีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90

3.2 ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จำนวน 394 คน จากการศึกษา พบว่า

3.2.1 ระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความประหยัด ค่าเฉลี่ย = 4.57 ด้านความสะดวก ค่าเฉลี่ย = 4.56 ด้านความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย = 4.55 ด้านความถูกต้อง ค่าเฉลี่ย = 4.51 ด้านความทันสมัย ค่าเฉลี่ย = 4.49 และระดับคุณภาพการให้บริการด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านความเรียบง่าย ค่าเฉลี่ย = 4.45 ตามลำดับ และสามารถวิเคราะห์แยกเป็นรายข้อได้ดังนี้

1) ระดับคุณภาพการให้บริการค้ำเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ด้านความเรียบง่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามึระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อ 1) แบบฟอร์มเพื่อขอค้ำเงินมีความชัดเจนสามารถกรอกข้อมูลได้ง่าย ค่าเฉลี่ย = 4.52 รองลงมาคือ ข้อ 2) ใช้เลขประชาชนอย่างเดิวก่อนนั้น ค่าเฉลี่ย = 4.54 รองลงมาคือ ข้อ 3) มีการค้ำเงินเข้าบัญชีธนาคารโดยไม่ต้องรับเป็นเช็คค่าเฉลี่ย = 4.44 รองลงมาคือ ข้อ 5) สอบถามข้อมูลการค้ำเงินทางอินเทอร์เน็ตได้ง่าย ค่าเฉลี่ย = 4.38 และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 4) เว็บไซต์ www.rd.go.th เข้าใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย = 4.36 ตามลำดับ

2) ระดับคุณภาพการให้ค้ำเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ด้านความทันสมัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อ 1) มีการแจ้งเตือนผ่าน SMS เมื่อมีการโอนเงินเข้าบัญชี ค่าเฉลี่ย = 4.60 รองลงมาคือ ข้อ 2) มีการนำระบบการจ่ายเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มาใช้ในการค้ำเงินได้บุคคลธรรมดา ค่าเฉลี่ย = 4.59 รองลงมาคือ ข้อ 3) มีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้ใช้บริการโดยการให้ระบุเลขควบคุมหลังบัตรประจำตัวประชาชน (Laser ID) มีค่าเฉลี่ย = 4.48 รองลงมาคือ ข้อ 5) มีบริการปัญญาประดิษฐ์ “น้องอารี” ตอบปัญหาภาษีอากรเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ย = 4.42 และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ข้อ 5) มีบริการปัญญาประดิษฐ์ “น้องอารี” ตอบปัญหาภาษีอากรเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ย = 4.41 ตามลำดับ

3) ระดับคุณภาพการให้บริการค้ำเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ด้านความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อ 1) ลดภาระในการเดินทางไปธนาคาร เพื่อรับเงินค้ำเงิน มีค่าเฉลี่ย = 4.60 รองลงมาคือ ข้อ 2) ลดระยะเวลาในการรอคอยเช็คค้ำเงินทางไปรษณีย์ และข้อ 3) ลดปัญหาเรื่องเช็คส่งไม่ถึงผู้รับหรือสูญหายระหว่างทาง มีค่าเฉลี่ย = 4.58 และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ข้อ 4) ลดภาระในการส่งเอกสาร (แสกนส่งพร้อมการยื่นแบบ) มีค่าเฉลี่ย = 4.50 ตามลำดับ

4) ระดับคุณภาพการให้บริการคุณภาพการให้บริการค้ำเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ด้านความรวดเร็ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.55 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อ 2) เบิกถอนเงินได้ทันทีในวัน ที่มี SMS แจ้งการโอนเงินค้ำเงิน มีค่าเฉลี่ย = 4.55 รองลงมาคือ

ข้อ 1) ได้รับเงินคืนภาษีตามระยะเวลาที่กรมสรรพากรกำหนด มีค่าเฉลี่ย = 4.55 และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 3) มีการแจ้งให้นำส่งเอกสารเพิ่มเติมเพื่อพิจารณาคืนภาษีภายใน 30 วันนับแต่วันที่ยื่นแบบฯ มีค่าเฉลี่ย = 4.54 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .55 ตามลำดับ

5) ระดับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ด้านความถูกต้อง โดยภาพรวมมีอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.51 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .48 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อ 1) การกรอกข้อมูลรายได้ครบทุกประเภท มีค่าเฉลี่ย = 4.54 รองลงมาคือ ข้อ 3) มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ย = 4.49 และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 2) มีการกรอกข้อมูลรายการหักค่าลดหย่อนตามความเป็นจริง มีค่าเฉลี่ย = 4.43 ตามลำดับ

6) ระดับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ด้านความประหยัดโดยภาพรวมมีอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.57 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อ 3) ประหยัดงบประมาณ (ไม่ต้องใช้กระดาษในการพิมพ์เช็ค) มีค่าเฉลี่ย = 4.67 รองลงมาคือ ข้อ 1) ประหยัดเวลาไม่ต้องติดต่อประสานงาน กับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ย = 4.54 และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 2) ประหยัดเงินค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย = 4.53 ตามลำดับ

3.3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

1. เพศ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ที่มีเพศต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความทันสมัย มีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. อายุ ผลการศึกษา พบว่าประชาชนผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่มีอายุต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ไม่ต่างกัน

3. สถานภาพ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ไม่ต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความรวดเร็ว และด้านความถูกต้อง มีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ระดับการศึกษา ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. อาชีพ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีอาชีพต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความรวดเร็ว และด้านความถูกต้อง มีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. รายได้ต่อเดือน ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ไม่ต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเรียบง่าย มีความเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. อภิปรายผลการศึกษา

4.1 ผลการศึกษา ระดับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความเรียบง่าย ด้านความทันสมัย ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง และด้านความประหยัด พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านพร้อมเพย์ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านความประหยัดสูงสุดซึ่งประกอบด้วย ประหยัดเวลาไม่ต้องติดต่อประสานงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และประหยัดงบประมาณ (ไม่ต้องใช้กระดาษในการพิมพ์เช็ค) อันดับรองลงมาคือด้านความสะดวก อันดับรองลงมาคือ ด้านความรวดเร็ว อันดับรองลงมาคือ ด้านความถูกต้อง อันดับรองลงมาคือ ด้านความทันสมัย และอันดับที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเรียบง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทิตตา หวายสันเทียะ (2560) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย กรณีศึกษาหน่วยงานส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

4.2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

1. เพศ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่มีเพศต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา กัดเพชร (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรีในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2. อายุ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่มีอายุต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เตชินี นิ่มเนียม (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตต์ โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่กู้เงินสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตต์ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาลา จังหวัดอุดรดิตต์ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3. สถานภาพสมรส ผลการศึกษา พบว่า ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภิญญา สกทน (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการวิจัยพบว่า เกษตรกรผู้ใช้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษา ผลการศึกษา พบว่า ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อกับคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา จันทร์แจ่ม ศรีประเทศ (2556) ศึกษาเรื่อง

คุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. อาชีพ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่มีอาชีพต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิตติมา สุพรม (2557) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีอาชีพ และ ความถี่ในการเข้ารับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. รายได้ต่อเดือน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ที่มีรายได้ ต่อเดือนต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของเพ็ญภา จินสายใจ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ ออมทรัพย์โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำกัด จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความเห็นไม่แตกต่างกัน

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้

ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีได้ บุคคลธรรมดาต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน พร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ ซึ่งผู้ศึกษาได้นำข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม ปลายเปิดของผู้ใช้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากร พื้นที่สุรินทร์ มาวิเคราะห์เนื้อหาความ (Content Analysis) สรุปได้ดังนี้

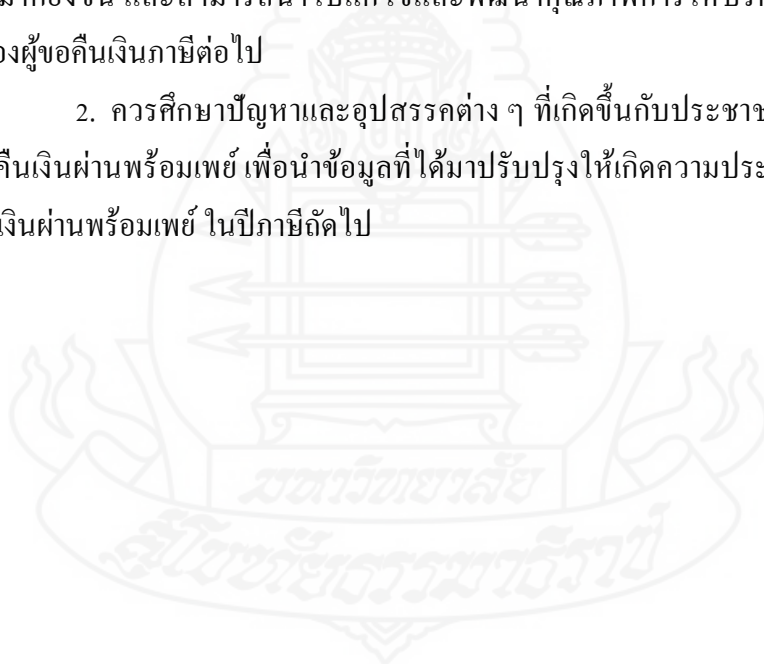
1. ด้านความทันสมัย ในการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ กรมสรรพากร ควรมีการระบุนโยบายการที่โอนเงินคืนภาษีเข้าบัญชี เพื่อจะได้ทราบโดยไม่ต้อง สอบถามผ่านระบบธนาคารกรุงไทย

2. ด้านความถูกต้อง กรมสรรพากรควรมีข้อมูลค่าลดหย่อนภาษีประจำปี วางให้ บนระบบ ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้เสียภาษีอากร สามารถตรวจเช็คความถูกต้องก่อนยื่น แบบฯ เสียภาษี

3. ด้านความรวดเร็ว กรมสรรพากรควรมีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกให้มากกว่าปัจจุบัน เพื่อให้ประชาชนผู้เสียภาษีอากร มีความเข้าใจถึงประโยชน์ ของการผูกบัญชีพร้อมเพย์ เพื่อรับเงินคืนภาษี
4. ด้านความเรียบง่าย กรมสรรพากรควรปรับปรุงระบบการยื่นแบบผ่านสมาร์ตโฟน ให้กรอกได้ง่ายยิ่งขึ้น
5. ด้านความสะดวก กรมสรรพากรควรอำนวยความสะดวกให้ผู้เสียภาษีอากร โดยการไม่ต้องสุ่มตรวจเอกสาร แต่ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานผู้จ่ายเงินได้ เพื่อลดภาระการนำส่งเอกสาร

5.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย โดยเป็นการศึกษาข้อมูลในเชิงลึก เช่น การสัมภาษณ์ ประชาชนผู้ใช้บริการคืนเงินภาษีผ่านพร้อมเพย์ และศึกษาถึงจุดแข็ง จุดอ่อน ของการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถนำไปแก้ไขและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ขอคืนเงินภาษีต่อไป
2. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับประชาชนผู้ขอคืนเงินภาษีที่ใช้บริการคืนเงินผ่านพร้อมเพย์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงให้เกิดความประทับใจ และอยากใช้บริการคืนเงินผ่านพร้อมเพย์ ในปีภาษีถัดไป



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กมลชนก แซ่สวัสดี, ปิยะนุช ปรีชานนท์. (2561). แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการออนไลน์ ของธุรกิจที่จำหน่ายแพคเกจทัวร์, วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2561.
- กรมสรรพากร. (ออนไลน์). ประชาสัมพันธ์การคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2562
จาก : http://www.rd.go.th/publish/fileadmin/user_upload/news/news_15_2562.pdf,
- กุลชน ธนาพงศธร. (2528). “การให้บริการที่เป็นเลิศ” กรุงเทพมหานคร : เอช-เอ็น การพิมพ์.
- จินตนา จันทร์แจ่ม ศรีประเทศ. (2556). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- คณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment, กระทรวงการคลัง. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2562
จาก: <http://www.epayment.go.th/home/app/committee>
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวฟ่อ จังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ซัชชณา หิรัญสุนทร. (2550). “พัฒนาการ: ความคาดหวังบทบาทของพัฒนากร คณะกรรมการหมู่บ้านและเจ้าหน้าที่ระดับตำบล” กรุงเทพมหานคร : ส่วนท้องถิ่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). “การตลาดบริการบริการ” กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐยา สุภนรีดิศัย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- เดชนี นิ่มเนียม. (2555). *คุณภาพการให้บริการประชาชนสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขามุขสาธา จังหวัดอุดรดิศัย*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- นราธิป ศรีราม. (2556). “การสังเคราะห์แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่” สถาบันวิจัยและพัฒนา : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

- นิตยา กัดดีเพ็ชร. (2556). *คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนนัศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ศูนย์สุพรรณบุรี*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา, นนทบุรี.
- บรรจง จันทมาศ. (ม.ป.ป). *ระบบบริหารงานคุณภาพ*. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- บังอร ชลสกุลถาวร. (2550). *คุณภาพในการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาหนองมน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ปัทมิตา หวายสันเทียะ. (2560). *คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย กรมศีกษา : หน่วยงานส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, นครราชสีมา.
- ปพน เลิศชาคร. (2559). *คุณภาพของเว็บไซต์ ความไว้วางใจ การรับรู้ถึงคุณค่า และการจัดอันดับและความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน eBay ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- ประเวศ มหารัตนสกุล. (2543). “การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ” กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ปราณี ทาทอง. (2551). *คุณภาพการบริการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ของสำนักงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา, นนทบุรี.
- ปรียากร วงศ์ภาคำ. (2559). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา, นนทบุรี.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2544). *คุณภาพบริการ วารสารวิทยาการจัดการ*. ปีที่ 19 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน.

- ปรีมปรัชญ์ ญาติกกลาง. (2560). *คุณภาพการเรียนรู้ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการ
กรมการพัฒนาชุมชน: กรณีศึกษา สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ 32 อำเภอ
ในจังหวัดนครราชสีมา. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.*
- แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ
National e-Payment Master Plan, สืบค้นเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2562
จาก: http://www.rd.go.th/publish/fileadmin/user_upload/news/news15_2562.pdf.
- แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561 สืบค้นเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม
2562 จาก: <https://www2.opdc.go.th/uploads/files/2556/yutasadtext.pdf>
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). *คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, นครราชสีมา.*
- พิทยา สุราวุธ. (2552). *คุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีอากรของทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากร
พื้นที่อุบลราชธานี. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.*
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2546). “คู่มือปฏิบัติการวัดความพึงพอใจของลูกค้า” กรุงเทพมหานคร:
บีโปรดักส์.
- พิรุณ รัตนวิช. (2543). “คุณภาพบริการสาธารณสุขสำหรับพยาบาล” วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี:
ตรัง.
- เพ็ญภา จินสายใจ. (2557). *คุณภาพการให้บริการด้านสินซื้อของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาล
ประจวบคีรีขันธ์. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.*
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). *ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.
(วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.*
- ภาณุพงศ์ ลือฤทธิ. (2557). *คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
กรณีตัวอย่างของแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ. (การค้นคว้าอิสระ
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ) ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.*

- กุ่มรินทร์ กำแก่น. (2559).คุณภาพการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- รพีพรรณ แก้วรัสมิ์และคณะ. (2541). ผู้ความเป็นเลิศในการผลิตและธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : เอ็มแอนอี.
- รัตน์ะ พุทธรักษา. (2560). คุณภาพการบริการด้านการนำส่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด. (การค้นคว้าศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2545). การจัดการคุณภาพ: จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วราพรรณ อภิศุภะโชค และศิริพร เลิศไพศาลวงศ์. (2560). คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. วารสารมนุษยศาสตร์ปีที่ 24 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2560).
- วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดฉะเชิงเทรา. (วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ศิริวรรณ วุ่นจินดา. (2554). ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินต่องานบริการจ่ายเงิน: กรณีศึกษา กองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2549). “การตลาดบริการ” กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สมิต สัจฉกร. (2543). “การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ” กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- ลิตีมา สุพรหม. (2557).ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- สิริรัตน์ พูลสวัสดิ์. (2559).คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.

- สุภิญญา สกทน. (2554). *คุณภาพการให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- หนึ่งนุช ชีระรุจินนท์. (2558). *คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- อนุวัฒน์ สุขขุดิกุล. (2541). *ก้าวแรกของ TOT/CQI ในโรงพยาบาล รายงานการศึกษาโครงการวิจัย ดำเนินพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพ*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยสาธารณสุข.
- อรอนงค์ เถาทอง. (2546). “คุณภาพการบริการของบุคลากรสำนักงานเลขานุการ”
คณะศิลปกรรมศาสตร์: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุไร ดวงระหว่า. (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย





ที่ อว 0602.17/บ 516

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๑๑ พฤษภาคม 2562

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย

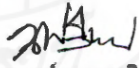
สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวสุนีย์ ฉุนกล้า นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการ
คืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์” ตามโครงการการศึกษา
ค้นคว้าอิสระ ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์
จ्यूโต ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้อง
กับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา
เครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการ
สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 081-064-1906

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ อว 0602.17/บ 516

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

29 พฤษภาคม 2562

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นางกัญญา ขาวบัวขาว
(นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวสุนีย์ ฉุนกล้า นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการ
คืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์” ตามโครงการการศึกษา
ค้นคว้าอิสระ ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์
จ्यूโต ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้อง
กับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา
เครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการ
สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 081-064-1906

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
และขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ อว 0602.17/บ 720

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

24 กรกฎาคม 2562

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นางประยูร คลื่นสั้น
(นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวสุนีย์ ฉุนกล้า นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการ
คืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์” ตามโครงการการศึกษา
ค้นคว้าอิสระ ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์
จ्यूโต ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้อง
กับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา
เครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการ
สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 081-064-1906

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์)

รองประธานคณะกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการค้ำเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่สุรินทร์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามประชาชนผู้ที่ขอค้ำเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91) ที่ใช้ที่อยู่หน้าแบบแสดงรายการภาษีเงินได้อยู่ในเขตท้องที่จังหวัดสุรินทร์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการค้ำเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับคุณภาพการให้บริการค้ำเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์ จำนวน 23 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นการสอบถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการค้ำเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

3. ข้อมูลที่ได้รับจากท่าน ผู้วิจัยจะถือเป็นความลับและจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวม ดังนั้นข้อมูลดังกล่าวจะไม่มีผลต่อท่านผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

สายสุนีย์ จุนกล้า

นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์

E-mail: saikhwanlike44@gmail.com มือถือ 081-0641906

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงหรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 20 ปี () 20 – 30 ปี
 () 31 – 40 ปี () 41 – 50 ปี
 () 51 - 60 ปี () 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

() โสด () สมรส
 () หม้าย () หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย () มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 () อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. () ปริญญาตรี
 () ปริญญาโท () สูงกว่าปริญญาโท

5. อาชีพ

() พนักงานบริษัท () ค้าขาย / อาชีพส่วนตัว
 () รับจ้างทั่วไป () รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 () อื่น ๆ

6. รายได้ต่อเดือน

() ต่ำกว่า 20,000 บาท () 20,000 – 25,000 บาท
 () 25,001-30,000 บาท () 30,001 – 35,000 บาท
 () 35,001 – 40,000 บาท () 40,001 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการค้ำเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

- มากที่สุด** หมายถึง ความคิดเห็นของท่านเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (5 คะแนน)
มาก หมายถึง ความคิดเห็นของท่านเห็นด้วยในระดับมาก (4 คะแนน)
ปานกลาง หมายถึง ความคิดเห็นของท่านเห็นด้วยในระดับปานกลาง (3 คะแนน)
น้อย หมายถึง ความคิดเห็นของท่านเห็นด้วยในระดับน้อย (2 คะแนน)
น้อยที่สุด หมายถึง ความคิดเห็นของท่านเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด (1 คะแนน)

ข้อ ที่	คุณภาพการให้บริการค้ำเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความเรียบร้อย						
1	แบบฟอร์มเพื่อขอคืนภาษีมีความชัดเจนสามารถกรอกข้อมูล ได้ง่าย					
2	ใช้เลขประจำตัวประชาชนอย่างเคียวเท่านั้น					
3	มีการคืนเงินภาษีเข้าบัญชีธนาคารไม่ต้องรับเป็นเช็ค					
4	เว็บไซต์ www.rd.go.th เข้าใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
5	สอบถามข้อมูลการคืนเงินภาษีทางอินเทอร์เน็ตได้ง่าย					

ข้อ ที่	คุณภาพการให้บริการค้ำเงินภำยเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพำกรพื้นที่สุรินทร์	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านควำมทันสมัย						
6	มีการแจ้งเตือนผ่าน SMS เมื่อมีการโอนเงินเข้าบัญชี					
7	มีการนำระบบการจ่ายเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มาใช้ในการค้ำเงินภำยเงินได้บุคคลธรรมดา					
8	มีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้ใช้บริการโดยการให้ระบุเลขควบคุมหลังบัตรประจำตัวประชาชน (Laser ID)					
9	มีบริการยื่นแบบผ่าน RD Smart Tax Application เพื่อขอค้ำเงินภำยโดยใช้สมำรตโฟนหรือแท็บเล็ต					
10	มีบริการปัญหาประคัมธุ์ “น้องอร” คอบปัญหาภำยอำกรเบื้องต้น					
ด้านควำมสะดวก						
11	ลดกำรระในการเดินทางไปรำนำคร เพื่อรับเงินค้ำเงินภำย					
12	ลดระยะเวลาการรอคอยเช็คค้ำเงินภำยทางไปรษณีย์					
13	ลดปัญหาเรื่องเช็คส่งไม่ถึงผู้รับหรือสูญหายระหว่างทาง					
14	ลดกำรระในการส่งเอกสาร (สแกนส่งพร้อมการยื่นแบบ)					
ด้านควำมรวดเร็ว						
15	ได้รับค้ำเงินภำยตามระยะเวลาที่กรมสรรพำกรกำหนด					
16	เบิกถอนเงินได้ทันทีในวันที่มี SMS แจ้งกำร โอนเงินค้ำเงินภำย					
17	มีการแจ้งให้นำส่งเอกสารเพิ่มเติมเพื่อพิจารณาค้ำเงินภำยภายใน 30 วันนับแต่วันที่ยื่นแบบ					
ด้านควำมถูกต้อง						
18	มีการกรอกข้อมูลรายได้ครบทุกประเภท					
19	มีการกรอกข้อมูลรายการหักค่าลดหย่อนตามความเป็นจริง					
20	มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้					

ข้อ ที่	คุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความประหยัด						
21	ประหยัดเวลาไม่ต้องติดต่อประสานงานกับส่วนงาน ที่เกี่ยวข้อง					
22	ประหยัดเงินค่าใช้จ่ายในการเดินทาง					
23	ประหยัดงบประมาณ (ไม่ต้องใช้กระดาษในการพิมพ์เช็คคืนภาษี)					

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านพร้อมเพย์

ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์

คำชี้แจง โปรดเขียนคำตอบตามความคิดเห็นของท่าน

1. ด้านความเรียบง่าย.....
.....
2. ด้านความทันสมัย.....
.....
3. ด้านความสะดวก.....
.....
4. ด้านความรวดเร็ว.....
.....
5. ด้านความถูกต้อง.....
.....
6. ด้านความประหยัด.....
.....

ภาคผนวก ก
คำความเชื่อมั่น



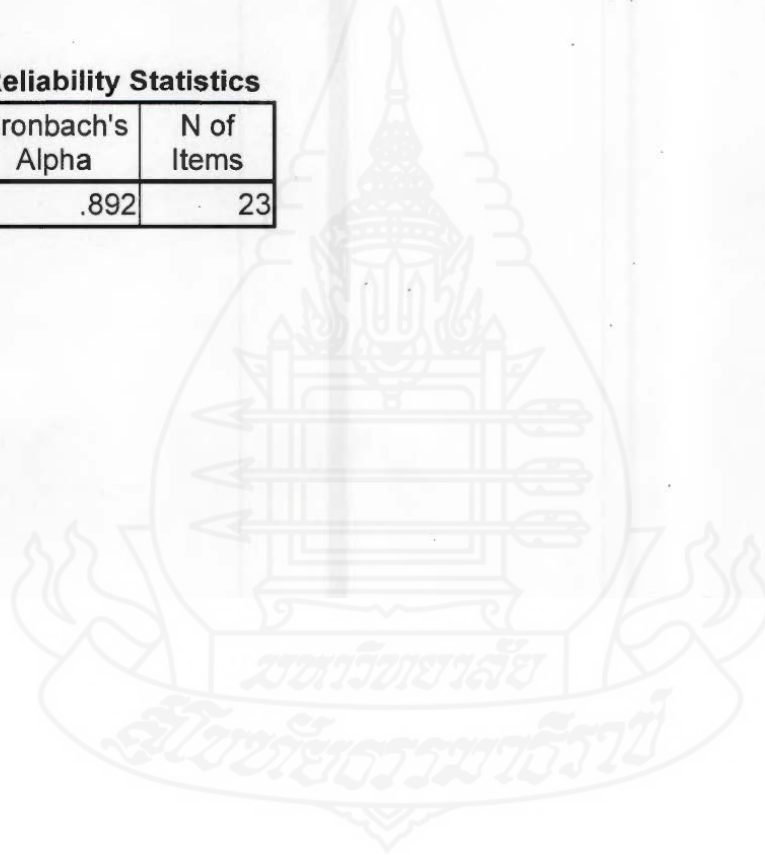
Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	23



การหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม IOC จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน

ข้อ	ข้อคำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ 3 คน			ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านพร้อมเพย์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์						
ด้านความเรียบง่าย						
1	แบบฟอร์มเพื่อขอคืนภาษีความชัดเจนสามารถกรอก ข้อมูลได้ง่าย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2	ใช้เลขประจำตัวประชาชนอย่างเดียวเท่านั้น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3	มีการคืนเงินภาษีเข้าบัญชีธนาคารไม่ต้องรับเป็นเช็ค	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4	เว็บไซต์ www.rd.go.th เข้าใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5	สอบถามข้อมูลการคืนเงินภาษีทางอินเทอร์เน็ตได้ง่าย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ด้านความทันสมัย						
6	มีการแจ้งเตือนผ่าน SMS เมื่อมีการโอนเงินเข้าบัญชี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7	มีการนำระบบการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มาใช้ในการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
8	มีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยการให้ ระบุเลขควบคุมหลังบัตรประจำตัวประชาชน (Laser ID)	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
9	มีบริการยื่นแบบผ่าน RD Smart Tax Application เพื่อขอคืน ภาษีโดยใช้สมาร์ตโฟนหรือแท็บเล็ต	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
10	มีบริการปัญญาประดิษฐ์ “น้องอารี” ตอบปัญหาภาษีอากร เบื้องต้น		+1	+1	1	ใช้ได้
ด้านความสะดวก						
11	ลดภาระในการเดินทางไปธนาคาร เพื่อรับเงินคืนภาษี	+1	+1	+1	+1	
12	ลดระยะเวลาการรอคอยเช็คคืนภาษีทางไปรษณีย์	0	+1	+1	0.6	ใช้ได้
13	ลดปัญหาเรื่องเช็คส่งไม่ถึงผู้รับหรือสูญหายระหว่างทาง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
14	ลดภาระในการส่งเอกสาร (สแกนส่งพร้อมการยื่นแบบ)	0	+1	+1	0.6	ใช้ได้

ข้อ	ข้อคำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ 3 คน			ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
	ด้านความรวดเร็ว					
15	ได้รับคืนเงินภายในระยะเวลาที่กรมสรรพากรกำหนด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
16	เบิกถอนเงินได้ทันทีในวันที่มี SMS แจ้งการโอนเงินคืนภาษี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
17	มีการแจ้งให้นำส่งเอกสารเพิ่มเติมเพื่อพิจารณาคืนภาษีภายใน 30 วันนับแต่วันที่ยื่นแบบ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ด้านความถูกต้อง					
18	มีการกรอกข้อมูลรายได้ครบทุกประเภท	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
19	มีการกรอกข้อมูลรายการหักค่าลดหย่อนตามความเป็นจริง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
20	มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ด้านความประหยัด					
21	ประหยัดเวลาไม่ต้องติดต่อกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
22	ประหยัดเงินค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
23	ประหยัดกระดาษ (ไม่ต้องใช้กระดาษในการพิมพ์เช็คคืนภาษี)	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

$$\begin{aligned}
 \text{ค่า IOC} &= \frac{1+1+1+1+1+1+1+1+1+1+0.6+1+0.6+1+1+1+1+1+1+1}{23} \\
 &= \frac{22.20}{23} \\
 \text{ได้ค่า IOC} &= 0.96
 \end{aligned}$$

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสายสุนีย์ คุณกล้า
วัน เดือน ปีเกิด	18 พฤศจิกายน 2515
สถานที่เกิด	อำเภอดำควน จังหวัดสุรินทร์
ประวัติการศึกษา	บธ.บ. (การบัญชี) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2542
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
ตำแหน่ง	นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ

