



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ชำระภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จากจำนวนผู้ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ช่วงเดือนมกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2553 จำนวน 26,661 คน โดยผู้วิจัยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม

แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วนประกอบด้วย ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เลือกตอบตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับประกอบด้วยกัน 5 ด้าน และปัญหาอุปสรรครวมถึงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติเชิงพรรณนาข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและสรุปประเด็นสำคัญโดยมีรายละเอียดดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรสส่วนใหญ่ยังไม่มีบุตร จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยประมาณ 10,001 - 20,000 บาท มีประเภทเงินได้จากมาตรา 40 (1) เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี ภ.ง.ด. 91 โดยผลของการศึกษาสามารถนำไปประเดิมมาสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

162

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ความคิดเห็นโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียดได้ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเสมอภาคจากการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ การคำนวณเงินภาษีที่ต้องชำระอย่างถูกต้องและเป็นธรรม รองลงมาคือ การออกใบเสร็จรับเงินที่มีความโปร่งใสและน่าเชื่อถือ และการรับชำระภาษีเพิ่มเติมที่มีความถูกต้องและยุติธรรม และพบว่ายังคงมีประเด็นความคิดเห็นที่ต้องมีการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา 3 ข้อ คือ ทำให้ผู้ใช้บริการลดความขัดแย้งจากการจัดเก็บเงินภาษีระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ชำระภาษี (ข้อขัดแย้ง) รองลงมาคือ การบันทึก จัดเก็บข้อมูลและนำเสนอเอกสารประกอบการรับชำระและขอคืนเงินภาษีได้ถูกต้องมีความปลอดภัยต่อการถูกล้วงละเมิดข้อมูลส่วนตัว และการหักลดหย่อนเงินภาษีและระยะเวลาการผ่อนผันการชำระภาษีที่มีความเป็นธรรม ตามลำดับ

2. ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการทันเวลาจากการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจากผลการวิจัยเป็นด้านที่มีความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีผู้ให้ความคิดเห็นที่เหมาะสมที่สุดจากทั้งหมดทุกด้านและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก 3 ข้อเรียงตามลำดับดังนี้คือ ประหยัดเวลามากกว่าการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีด้วยแบบฟอร์มกระดาษ รองลงมา คือ สามารถยื่นแบบแสดงรายการได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ตามความต้องการของท่านและมีการแจ้งยืนยันผลจากการยื่นแบบแสดงรายการให้ผู้ชำระภาษีได้ทราบทันทีอย่างรวดเร็ว และพบว่ายังคงมีประเด็นความคิดเห็นที่อาจจะต้องมีการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาตามความเหมาะสมเพิ่มเติม 3 ข้อ คือ การแจ้งยืนยันผลจากการยื่นแบบแสดงรายการให้ผู้ชำระภาษีได้ทราบทันทีอย่างรวดเร็ว รองลงมาคือ การจัดทำรายงานผลจากการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีได้ทันกับความต้องการ และมีขั้นตอนที่มีความง่าย สะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

163

3. ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างพอเพียงจากการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อ เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีช่องทางและสถานที่ในการเลือกชำระภาษีที่เพียงพอ รองลงมาคือ การให้ความรู้และคำแนะนำอธิบายบนหน้าเว็บไซต์ที่ทำให้ผู้ชำระภาษีเกิดความรู้อ และมีข้อมูลมากเพียงพอต่อความเข้าใจและช่องทางในการติดต่อสอบถามในกรณีที่มีปัญหาระหว่างการให้บริการระบบ และพบว่ายังคงมีประเด็นความคิดเห็นที่ต้องมีการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา 3 ข้อ คือ การให้ข้อมูล คู่มือวิธีการกรอกข้อมูลลงในระบบยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีที่เพียงพอ รองลงมาคือ คำแนะนำและการเตือนความผิดพลาดระหว่างขั้นตอนของการกรอกแบบฟอร์มลงทะเบียนเพื่อสมัครใช้บริการมากเพียงพอต่อความเข้าใจ (ภ.อ. 01) และการจัดเจ้าหน้าที่สรรพากรเพื่อทำหน้าที่ตอบข้อซักถามข้อมูลให้กับผู้ชำระภาษีในช่วงระหว่างรอคืนเงินภาษีที่เพียงพอ ตามลำดับ

4. ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างต่อเนื่องจากการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อ เรียงตามลำดับดังนี้คือ การกำหนดมาตรฐานและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการว่าเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ การชี้แจงประชาสัมพันธ์ขั้นตอนกระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเว็บไซต์อย่างต่อเนื่องและการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับผู้ชำระภาษีเพื่อแจ้งข้อมูล ข่าวสาร จากสำนักงานให้ผู้ชำระภาษีได้ทราบทันทีอย่างต่อเนื่อง และพบว่ายังคงมีประเด็นความคิดเห็นที่ต้องมีการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา 3 ข้อ คือ การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากรในแต่ละปีงบประมาณภาษีที่เกี่ยวข้องกับผู้ชำระภาษีให้ได้ทราบอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ การเปิดเผยข้อมูลประมาณการรายได้การจัดเก็บภาษีในแต่ละปีงบประมาณภาษีอย่างต่อเนื่อง และสามารถสอบถามข้อมูลและติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่สรรพากรในกรณีที่มีการแก้ไข ปรับปรุง กฎหมาย ระเบียบ ประกาศแนวทางปฏิบัติในการชำระภาษีได้ทันทีอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

5. ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างก้าวหน้าจากการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อ เรียงตามลำดับดังนี้คือ มีการพัฒนา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

164

ช่องทาง วิธีการ การขึ้นแบบแสดงรายการรับชำระภาษีที่มีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมทุกประเภทภาษีอากรและบริการอื่น ๆ เพิ่มเติม รองลงมาคือ มีการแบ่งพื้นที่บริการให้สอดคล้องกับความต้องการอย่างทั่วถึง ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ และมีการปรับปรุงแก้ไขระบบบริการให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และพบว่ายังคงมีประเด็นความคิดเห็นที่ต้องมีการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา 3 ข้อ คือ มีระบบสารสนเทศมีการแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในการให้บริการ รองลงมาคือ มีการประสานและส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนา ระบบบริการและ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีเพื่อพัฒนาระบบงาน ตามลำดับ

6. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคจากการให้บริการ ดังนี้

6.1 ระบบการให้บริการมีความล่าช้าและการเชื่อมต่อเข้าระบบบ้างครั้งติดขัด สัญญาณหลุดบ่อยในช่วงที่มีการขึ้นแบบแสดงรายการเนื่องจากมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก (มกราคม-มีนาคมของทุกปี)

6.2 รูปแบบของ เว็บไซต์ (www.rd.go.th) ที่ใช้ในการขึ้นแบบแสดงรายการควรออกแบบให้ง่ายต่อการจดจำและเหมือนกันในทุก ๆ ปีภาษี

6.3 ลืมรหัสผ่านในการเข้าใช้งานระบบขึ้นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากปี ขึ้นเพียงครั้งเดียว

6.4 ในช่วงที่มีการขึ้นแบบแสดงรายการควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ออกประชาสัมพันธ์ และให้คำแนะนำในการขึ้นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในกรณีที่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจมากพอ (ส่วนราชการ) (บริษัท)

6.5 ยังไม่มีความรู้เรื่องการขึ้นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากพอต่อการใช้งาน ทำให้ไม่สามารถกรอกข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน

6.6 มีการขอเอกสารเพิ่มเติมเกือบทุกครั้งที่มีการขึ้นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทั้งที่ไม่ได้มีเงินได้เพิ่มเติมจากเดิม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ควรจัดทำระบบการเตือนความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลอย่างเป็นระยะในระหว่างที่ผู้ใช้บริการกำลังดำเนินการกรอกข้อมูล เพื่อลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลลงระบบ

2. ควรมีการขยายระยะเวลาในการขึ้นแบบแสดงรายการออกไปจากเดิมอีก



3. ควรลดรายละเอียดในการกรอกข้อมูลให้น้อยลงเพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็วขึ้น และง่ายต่อความเข้าใจของผู้ใช้บริการทุกระดับ (ส่วนของท้องถิ่น)
4. ควรปรับปรุงระบบเซิร์ฟเวอร์และขยายเครือข่ายให้มีช่องทางสัญญาณที่ติดต่อได้สะดวก และสามารถรองรับปริมาณการขึ้นแบบที่เพิ่มขึ้น มากพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
5. ควรเพิ่มช่องทางและสถานที่ในการรับชำระภาษีเพิ่มเติมให้มากขึ้นจากเดิม
6. ควรมีการขึ้นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีเพิ่มเติม พร้อมกันในสถานที่เดียวกัน อาทิเช่น ธนาคาร (เช่นเดียวกับการจ่ายค่าน้ำ ค่าไฟ และค่าโทรศัพท์)

แนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผลจากการวิจัยสามารถนำมาวิเคราะห์และจัดทำแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

ผู้วิจัยได้จัดทำวิสัยทัศน์ คือ เสริมสร้างฐานความรู้วิชาการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยั่งยืน พัฒนาระบบสารสนเทศงานคืนภาษีที่มีมาตรฐาน มุ่งสู่กระบวนการคืนภาษีอากรที่ก้าวหน้า และได้กำหนดพันธกิจเพื่อสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ดังกล่าว จำนวน 3 พันธกิจ ยุทธศาสตร์จำนวน 4 ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์จำนวน 24 เป้าประสงค์ ตัวชี้วัดจำนวน 24 ตัวชี้วัด กลยุทธ์ กิจกรรม (งาน) โครงการจำนวน 24 กลยุทธ์ เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานผลจากการวิเคราะห์ประเด็นสภาพปัญหาสามารถสร้างยุทธศาสตร์ได้ 4 ยุทธศาสตร์ รายละเอียดด้วยการจัดทำแผนกลยุทธ์ ดังนี้

แผนกลยุทธ์ (Strategies)

แนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

วิสัยทัศน์ (Vision)

1. เสริมสร้างฐานความรู้วิชาการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยั่งยืน
2. พัฒนาระบบสารสนเทศงานคืนภาษีที่มีมาตรฐาน
3. มุ่งสู่กระบวนการคืนภาษีอากรที่ก้าวหน้า

พันธกิจ (Mission)

1. เสริมสร้างฐานความรู้วิชาการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้กับผู้ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้เกิดความรู้ ความเข้าใจมากขึ้น
2. พัฒนาระบบสารสนเทศในการรับขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีมาตรฐานอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพิ่มคุณภาพในการให้บริการ



3. เสนอแนะแนวทางการพัฒนากระบวนการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีความก้าวหน้า ตอบสนองกับความต้องการของผู้ชำระภาษีที่มีมากขึ้น

ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategies Issues)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : สร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจในวิชาการภาษีอากรเงินได้บุคคลธรรมดาให้ผู้ชำระภาษีได้ทราบอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ประกอบด้วย 4 เป้าประสงค์ 4 ตัวชี้วัด 4 กลยุทธ์ / กิจกรรม (งาน) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

เป้าประสงค์

1. ลดจำนวนการกระทำความผิดเกี่ยวกับการล่วงละเมิดข้อมูลส่วนตัวของผู้ชำระภาษี
2. ลดความขัดแย้งในการจัดเก็บเงินภาษีอากรระหว่างผู้ชำระภาษีกับเจ้าหน้าที่สรรพากร (ข้อขัดแย้งหรือข้อโต้แย้ง)
3. ลดความผิดพลาดและความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ในรายละเอียดของแบบแสดงรายการจากการกรอกข้อมูลของผู้ชำระภาษี
4. ลดปัญหาความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ในรายละเอียดของเอกสารประกอบการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีอากรของผู้ชำระภาษี

ตัวชี้วัด

1. ร้อยละของจำนวนผู้ชำระภาษีที่ถูกล่วงละเมิดข้อมูลส่วนตัวที่มีจำนวนลดลง
2. ร้อยละของจำนวนผู้ชำระภาษีที่มีความขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่สรรพากรในการจัดเก็บเงินภาษีมีจำนวนลดลง (ข้อขัดแย้ง)
3. ร้อยละของจำนวนแบบแสดงรายการชำระภาษีอากรที่มีความผิดพลาดจากการกรอกข้อมูลของผู้ชำระภาษีมีจำนวนลดลง
4. ร้อยละของจำนวนผู้ชำระภาษีอากรที่มีการแจ้งขอเอกสารเพิ่มเติมประกอบการยื่นแบบแสดงรายการฯ จากทางหน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้น

กลยุทธ์ / กิจกรรม (งาน)

กลยุทธ์ที่ 1 เพิ่มเติมมาตรการ/บทลงโทษกับผู้กระทำความผิดหากมีการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลและแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการกระทำความผิดให้ผู้ชำระภาษีได้ทราบอย่างต่อเนื่อง (วิธีการลอกดวงหรือการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลจากมิฉาชีพ)

กลยุทธ์ที่ 2 มีการประชาสัมพันธ์ถึงระเบียบ ประกาศ แนวทางหลักเกณฑ์ในการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรให้ผู้ชำระภาษีได้รับทราบอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

กลยุทธ์ที่ 3 จัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับผู้ชำระภาษีอากรที่ต้องการความรู้ ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีอากรผ่านระบบอินเทอร์เน็ต



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

167

กลยุทธ์ที่ 4 มีการชี้แจง ทำหนังสือเชิญพบ ติดต่อพูดคุยทางโทรศัพท์ เพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจร่วมกันกับผู้ชำระภาษีอากร

ผู้รับผิดชอบ

1. ทีมกำกับดูแลภาษีอากร
2. ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี
3. ฝ่ายกฎหมาย
4. ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การปรับปรุง คุณภาพระบบสารสนเทศภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีมาตรฐานสากล เพิ่มมากขึ้น ประกอบด้วย 13 เป้าประสงค์ 13 ตัวชี้วัด 13 กลยุทธ์ / กิจกรรม (งาน) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

เป้าประสงค์

1. เพื่อเพิ่มช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาระบบงาน
2. เพื่อประสานและส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบสารสนเทศ
3. เพื่อแลกเปลี่ยน เชื่อมโยงฐานข้อมูลเข้ากับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. เพื่อลดความผิดพลาดในการกรอกแบบฟอร์มของผู้ชำระภาษี (ข้อมูลส่วนตัว)
5. เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่สรรพากรกับผู้ชำระภาษีในกรณีที่เกิดปัญหาระหว่างการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการ
6. เพิ่มความรวดเร็วในการเชื่อมต่อลดปัญหาการติดขัดของช่องสัญญาณในช่วงที่มีผู้ให้บริการเป็นจำนวนมาก
7. เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความง่ายในการจดจำรูปแบบของเว็บไซต์
8. เพื่อให้ผู้ให้บริการลดปัญหาการจดจำรหัสผ่านของตนเองในการเข้าใช้ระบบบริการ
9. เพื่อให้ผู้ให้บริการลดปัญหาการกรอกข้อมูลเงินได้บุคคลธรรมดา (รายได้) ลงในแบบฟอร์มผิดพลาดลง
10. เพื่อลดรายละเอียดข้อมูลเงินได้บุคคลธรรมดาที่ผู้ชำระภาษีต้องกรอกลงในแบบฟอร์มออนไลน์ทำให้ง่ายต่อความเข้าใจของผู้ชำระภาษี สะดวกและรวดเร็วขึ้น
11. เพื่อเพิ่มช่องทาง สถานที่ในการยื่นแบบ รับชำระภาษีที่สามารถดำเนินการให้บริการทั้งยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีเพิ่มเติมในสถานที่เดียวกันได้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

168

12. เพื่อขยายเครือข่ายการให้บริการให้มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้ชำระภาษีในแต่ละช่วงเวลาที่มีการยื่นแบบแสดงรายการ

13. เพื่อเพิ่มช่องทางและสถานที่ในการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแบบออนไลน์ ให้กับผู้ชำระภาษีที่มีเพิ่มมากขึ้น

ตัวชี้วัด

1. จำนวนช่องทาง สถานที่ที่ผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเสนอแนะมีจำนวนเพิ่มขึ้น

2. จำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีการประสาน/ส่งเสริมความร่วมมือในการให้บริการที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

3. จำนวนหน่วยงานที่มีการแลกเปลี่ยน/เชื่อมโยงฐานข้อมูลการให้บริการที่มีเพิ่มขึ้น

4. จำนวนของผู้ชำระภาษีที่กรอกแบบฟอร์มภาษีอากรมีความผิดพลาดของข้อมูลลดลง

5. จำนวนช่องทางที่ผู้ชำระภาษีใช้ในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ในกรณีที่เกิดปัญหาในระหว่างการใช้บริการ

6. จำนวนผู้ใช้บริการที่มีปัญหาความล่าช้าในการเชื่อมต่อและช่องสัญญาณที่ติดขัดในการยื่นแบบแสดงรายการลดลง

7. จำนวนผู้ใช้บริการที่มีปัญหาเกี่ยวกับการจดจำรูปแบบของเว็บไซต์ลดลง

8. จำนวนผู้ใช้บริการที่มีปัญหาการจดจำรหัสผ่านของตนเองในการเข้าใช้บริการมีจำนวนลดลง

9. จำนวนผู้ใช้บริการที่มีปัญหาการกรอกข้อมูลเงินได้บุคคลธรรมดาลงในแบบฟอร์มผิดพลาดลดลง

10. จำนวนผู้ใช้บริการที่กรอกแบบฟอร์มออนไลน์ได้รวดเร็วขึ้น และง่ายต่อความเข้าใจในรายละเอียด

11. จำนวนผู้ใช้บริการยื่นแบบ/ชำระภาษีอากรจากสถานที่ที่ทำข้อตกลงการให้บริการร่วมกันกับสรรพากรในการประสานความร่วมมือในการให้บริการมีจำนวนเพิ่มขึ้น

12. มีช่องสัญญาณจำนวนมากขึ้นเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาที่มีการยื่นแบบ/รับชำระภาษี

13. จำนวนผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการกับสถานที่ให้บริการและจุดให้บริการ (One stop service) ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีแบบออนไลน์ ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

169

กลยุทธ์ / กิจกรรม (งาน)

กลยุทธ์ที่ 1 เพิ่มช่องทางและสถานที่ให้ผู้ให้บริการได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในการให้บริการ อาทิเช่น กระดานสนทนาถาม-ตอบ (Web board) วิดีโอทางไกลผ่านระบบสารสนเทศ (Video Conferent)

กลยุทธ์ที่ 2 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการประสาน/ส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมกันแก้ไข / ปรับปรุง และพัฒนาระบบบริการ

กลยุทธ์ที่ 3 วางระบบสารสนเทศเชื่อมต่อไปยังฐานข้อมูลของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ อาทิเช่น ที่ทำการปกครองจังหวัด

กลยุทธ์ที่ 4 จัดทำระบบเตือนความผิดพลาดในแต่ละช่วงของการกรอกแบบฟอร์มออนไลน์ให้ผู้ชำระภาษีได้ทราบหากเกิดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล

กลยุทธ์ที่ 5 เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ด้วยการพูดคุยทางโทรศัพท์ส่วนตัวโดยตรงหรือติดต่อสอบถามผ่าน Call center ของหน่วยงาน

กลยุทธ์ที่ 6 เพิ่มเครือข่ายการให้บริการเพิ่มขึ้นขยายช่องสัญญาณการติดต่อสื่อสารใช้เครื่องเซิร์ฟเวอร์เชื่อมต่อสัญญาณที่มีขนาดใหญ่เพิ่มขึ้นอีก

กลยุทธ์ที่ 7 ออกแบบเว็บไซต์ให้ผู้ให้บริการง่ายต่อการจดจำและมีรายละเอียดมากขึ้นเพื่อความเข้าใจของผู้ชำระภาษี

กลยุทธ์ที่ 8 จัดทำระบบรหัสผ่านแบบอัตโนมัติในกรณีที่ผู้ชำระภาษีลืมรหัสผ่าน อาทิเช่น ใส่เลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 อย่างเดียว แทนการกรอกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีและรหัสผ่านเดิม

กลยุทธ์ที่ 9 จัดทำระบบเตือนความผิดพลาดในระหว่างการกรอกข้อมูลเงินได้บุคคลธรรมดาลงในแบบฟอร์มเพื่อให้เกิดความชัดเจนขึ้นในแต่ละช่อง (เตือนทันทีหากกรอกผิดช่อง)

กลยุทธ์ที่ 10 ลดรายละเอียดในการกรอกข้อมูลเงินได้บุคคลธรรมดาทำให้ง่ายต่อความเข้าใจของผู้ชำระภาษี

กลยุทธ์ที่ 11 ประสานความร่วมมือและทำข้อตกลงค่าธรรมเนียมร่วมกันในการให้บริการกับสถานที่อื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อการให้บริการร่วมกัน อาทิเช่น ธนาคาร ไปรษณีย์ องค์กรโทรศัพท์ การประปา ในการรับชำระภาษีอากรเพิ่มเติม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

170

กลยุทธ์ที่ 12 เพิ่มจำนวนเครื่องเซิร์ฟเวอร์และจัดทำขยายช่องสัญญาณเพิ่มขึ้นโดยพิจารณาจากความต้องการและจำนวนของผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา (เฉพาะช่วงเดือน ม.ค.- มี.ค.) ของทุกปี

กลยุทธ์ที่ 13 ดึงดูดรับบริการยื่นแบบ/รับชำระภาษีออนไลน์แบบ (One stop service) ให้กับผู้ชำระภาษีจากภายนอกหน่วยงานตามสถานที่สำคัญและแหล่งชุมชน อาทิเช่น ศูนย์การค้า ศูนย์ราชการ

ผู้รับผิดชอบ

1. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (ท.ท.)
2. ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ปรับเปลี่ยน ขั้นตอน กระบวนการบริหารงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตามสถานการณ์และความต้องการของผู้ชำระภาษีอย่างตลอดเวลา ประกอบด้วย 3 เป้าประสงค์ 3 ตัวชี้วัด 3 กลยุทธ์ / กิจกรรม (งาน) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

เป้าหมาย

1. เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอในการตอบข้อสงสัยหรือการสอบถามข้อมูลปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการในช่วงที่มีการยื่นแบบ (ม.ค.- มี.ค.) ของทุกปี
2. เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ชำระภาษีได้ทันทีในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไข แนวทางปฏิบัติ ในการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษี
3. เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในทุก ๆ สถานที่ ที่ต้องการให้มีการจัดเจ้าหน้าที่ในการออกประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำให้ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษี

ตัวชี้วัด

1. จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่มีความเพียงพอในการตอบข้อซักถามของผู้ชำระภาษีในช่วงเวลาที่มีการยื่นแบบของทุกปี
2. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเพียงพอในการชี้แจง ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามในกรณีที่มีการแก้ไข เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง แนวทางการยื่นแบบแสดงรายการหรือรับชำระภาษี
3. จำนวนผู้ชำระภาษีจากสถานที่ที่ได้มีการออกประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ที่เกิดความรู้ความเข้าใจใน ขั้นตอน วิธีการ ยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีเพิ่มมากขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

171

กลยุทธ์ / กิจกรรม (งาน)

กลยุทธ์ที่ 1 จัดเจ้าหน้าที่จากฝ่ายงานอื่น ๆ ที่มีความรู้ความเข้าใจอย่างดีเกี่ยวกับภาชีอากร ภาษาที่ใช้ และในการกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มเพื่อความเป็นมาตรฐานเดียวกันและที่เกี่ยวข้องมาร่วมกันตอบข้อซักถามในช่วงที่มีการยื่นแบบแสดงรายการและระหว่างที่มีการรอคืนเงินภาษี

กลยุทธ์ที่ 2 จัดเจ้าหน้าที่จากฝ่ายกฎหมายเพื่อช่วยตอบข้อซักถามเพื่อช่วยตอบข้อซักถามและชี้แจงประชาสัมพันธ์หากมีการแก้ไข ปรับปรุง กฎหมาย / ระเบียบ / แนวทางปฏิบัติ

กลยุทธ์ที่ 3 จัดเจ้าหน้าที่ออกประชาสัมพันธ์ไปตามส่วนราชการ บริษัทสถาบันการศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจ คำแนะนำ แจกเอกสารประชาสัมพันธ์ คู่มือการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ต

ผู้รับผิดชอบ

1. ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี
2. ฝ่ายกฎหมาย
3. ทีมกำกับดูแลภาษีอากร

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : แก้ไข / ปรับปรุง / พัฒนา พ.ร.บ. / กฎหมาย / ระเบียบ / ประกาศ เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรให้สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 4 เป้าประสงค์ 4 ตัวชี้วัด 4 กลยุทธ์ / กิจกรรม (งาน) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

เป้าประสงค์

1. เพื่อเปิดเผยข้อมูลประมาณการจัดเก็บภาษีอากรให้ผู้ชำระภาษีได้ทราบอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ปีงบประมาณ
2. เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผลการดำเนินการจัดเก็บภาษีอากรให้ผู้ชำระภาษีอากรได้ทราบในทุก ๆ ปีงบประมาณ
3. เพื่อให้ผู้ชำระภาษีเกิดความพึงพอใจในการคำนวณเงินหักลดหย่อนภาษีอากรของหน่วยงาน
4. เพื่อให้ผู้ชำระภาษีเกิดความพึงพอใจในการกำหนดระยะเวลา ในการผ่อนผันการชำระเงินภาษีอากรที่ขยายเวลาออกไปตามความเหมาะสม

ตัวชี้วัด

1. จำนวนผู้ชำระภาษีที่ทราบข้อมูลประมาณการจัดเก็บภาษีอากรที่มีจำนวนมากขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

172

2. จำนวนผู้ชำระภาษีที่ทราบข้อมูลผลการดำเนินการจัดเก็บภาษีอากรที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น
3. จำนวนผู้ชำระภาษีที่เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในการคำนวณหักลดหย่อนเงินภาษี
4. จำนวนผู้ชำระภาษีอากรที่เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในการได้รับการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมในการผ่อนผันการชำระภาษีอากร

กลยุทธ์ / กิจกรรม (งาน)

กลยุทธ์ที่ 1 ประกาศชี้แจง ประมาณการจัดเก็บรายได้ภาษีอากร ลงบนหน้าเว็บไซต์ E-mail ของผู้ชำระภาษี เอกสารแบบฟอร์มที่จัดส่งให้กับผู้ชำระภาษี บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ชำระภาษีอากรได้ทราบอย่างต่อเนื่อง

กลยุทธ์ที่ 2 เผยแพร่ข้อมูลผลการดำเนินการจัดเก็บภาษีอากรให้ทราบทางหน้าเว็บไซต์ E-mail ของผู้ชำระภาษี และเอกสารแบบฟอร์มที่จัดส่งให้กับผู้ชำระภาษี

กลยุทธ์ที่ 3 ชี้แจงการกำหนดหลักเกณฑ์ ระเบียบ ในการคำนวณหักลดหย่อนเงินภาษี และผ่อนผัน หากผู้ชำระภาษีมีภาระรายจ่ายทางสังคมครบครันมาก โดยพิจารณารายบุคคลตามกรณีที่มีความจำเป็นเหมาะสม

กลยุทธ์ที่ 4 ขยายเวลาในการรับชำระภาษีอากร โดยพิจารณาจากเหตุผลและความจำเป็นรายบุคคล ที่เหมาะสมกับระยะเวลาในการผ่อนผัน

ผู้รับผิดชอบ

1. ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี
2. ฝ่ายกฎหมาย
3. ทีมกำกับดูแลภาษีอากร

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จากสรุปผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นครั้งนี้ สามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายผลได้ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้ง 5 ด้าน จากการศึกษาตามกรอบแนวคิดความพึงพอใจในบริการองค์ประกอบหรือสภาพการณ์ที่ทำให้การบริการได้รับความพึงพอใจ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

173

ของมิลเลทท์ (Millet) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2549 : 189-191) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า

1.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเสมอภาคผลจากการศึกษาความคิดเห็นโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการชำระภาษีอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความคิดเห็นที่มากที่สุด 3 อันดับ คือ มีการคำนวณเงินภาษีที่ต้องชำระอย่างถูกต้องและเป็นธรรม มีการออกใบเสร็จรับเงินภาษีที่มีความโปร่งใสและน่าเชื่อถือ มีการรับชำระภาษีกรณีและผู้ชำระภาษีมีเงินเพิ่มเติมที่มีความถูกต้องและยุติธรรมตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จาริณี แสสนยาพันธุ์ (2550 : บทคัดย่อ) จากการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ และวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ความชัดเจนของนโยบาย ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทั่วโลกและกระบวนการรวมถึงการติดต่อสื่อสารข้อมูล มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คือ ปริมาณงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามีปริมาณลดลง จำนวนรายที่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อีกประการหนึ่งการให้ความรู้การประชาสัมพันธ์ การบริการทางด้านเทคโนโลยี คุณภาพของระบบในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้ยังมีความเชื่อมโยงเกี่ยวกับนโยบายการจัดเก็บภาษีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพากรที่มุ่งเน้นผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานทำให้กรมสรรพากรจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้นทุกปีซึ่งผลงานอันเป็นรูปธรรมจากนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้สนับสนุนที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากร ภายใต้การปฏิบัติงานแบบออนไลน์ (Online) บนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบการทำงานได้ทุกขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงแนวความคิดการบริการสาธารณะหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐในเรื่องการให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ (รัฐธนา เนาวบุตร. 2544 : 6-8) และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อนุเทพ เบื้องบน (2544 : 18) กล่าวว่า หลักการให้บริการของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานตามหลักความเสมอภาคคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการทันเวลาจากการศึกษาความคิดเห็นโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการชำระภาษีอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความคิดเห็นที่มากที่สุด 3 อันดับ คือ เป็นการประหยัดเวลาของผู้ชำระภาษีมากกว่าการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีด้วยแบบฟอร์มกระดาษ สามารถยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ตามความต้องการของผู้ชำระภาษี มีระบบการติดตาม ตรวจสอบ และประมวลผลจากการยื่นแบบแสดงรายการรวดเร็วทันเวลาตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ดร.ณรัตน์ อริยประยูร (2544 : บทคัดย่อ) เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณที่มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความเป็นไปได้ในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต การวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาถึงคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มผู้ชำระภาษี เหตุผลของผู้ชำระภาษีในการเลือกใช้บริการสถานที่ในการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้และความคิดเห็นของผู้ชำระภาษีที่มีต่อการยื่นแบบภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ชำระภาษีมีความต้องการให้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ที่มีลักษณะดังนี้ การให้บริการที่รวดเร็ว ให้บริการที่ถูกต้อง มีความปลอดภัยและสะดวกในการใช้บริการ มีกฎหมายประกอบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตที่เป็นไปตามความต้องการของผู้ชำระภาษีนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้คือ หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ชำระภาษี ผู้ชำระภาษี กรมสรรพากร กฎหมายประกอบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

นอกจากนี้ยังมีความเชื่อมโยงเกี่ยวกับแนวคิดความพึงพอใจในบริการ ของอเดย์ (Aday) และแอนเดอร์สัน (Anderson) เสนอว่า ผู้รับบริการบริการจะรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการประกอบด้วยความสะดวกที่ได้รับ (Convenience) ได้แก่ การใช้เวลารอคอย การได้รับการดูแลเท่าที่เป็นไปได้เมื่อมีความต้องการ และความสะดวกสบายที่ได้รับบริการ (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ. 2549 : 189-191) รวมถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ วีระยุทธ วัฒนปัญญาพล (2544 : 7-9) ได้อธิบายความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุขกล่าวคือความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างพอเพียงจากการศึกษาความคิดเห็นโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการชำระภาษีอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความคิดเห็นที่มากที่สุด 3 อันดับ คือ มีช่องทางและสถานที่ในการเลือกชำระภาษีที่เพียงพอ การให้สาระความรู้และคำแนะนำอธิบายบนหน้าเว็บไซต์ที่ทำให้ผู้ชำระภาษีเกิดความรู้เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคล



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

175

ธรรมดาและมีข้อมูลมากเพียงพอต่อความเข้าใจ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับสำนักงาน เพื่อสอบถามในกรณีที่มีปัญหาระหว่างการให้บริการระบบขึ้นแบบแสดงรายการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มณฑา แสงทอง (2549 : บทคัดย่อ) เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีที่มีต่อการให้บริการ และศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจโดยรวมของผู้ชำระภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยพบว่า ปัจจัยทุก ๆ ด้านในการวิจัย อันได้แก่ ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร ปัจจัยด้านพนักงานให้บริการ และปัจจัยด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติซึ่งแสดงว่า ปัจจัยทุกประเภทมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตตลิ่งชัน โดยที่ปัจจัยด้านบริการและด้านพนักงานที่ให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดระดับความพึงพอใจในระดับที่มาก

นอกจากนี้ยังมีความเชื่อมโยงเกี่ยวกับแนวคิดการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ ทิววรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548 : 258 - 259) เนื่องจากประสิทธิภาพ (Efficiency) ของระบบสารสนเทศ คือ ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร หรือการเปรียบเทียบต้นทุนที่ใส่เข้าไปในระบบเทียบกับผลผลิตที่ได้รับ ตัวชี้วัดของประสิทธิภาพ เช่น กำไรหรือประโยชน์ที่ได้รับ การลดค่าใช้จ่าย/กำลังคน การประหยัดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการนำระบบสารสนเทศไปใช้ ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหาร ในทุกระดับก็จะมีแนวโน้มที่ทำให้ผู้ใช้ระบบสารสนเทศเกิดทัศนคติที่ดีในการพัฒนาระบบเป็นหลักประกันในการได้รับทรัพยากรที่เพียงพอในการผลักดันระบบให้ประสบความสำเร็จหากผู้บริหารให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศเป็นอันดับแรก รวมถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ เวอร์ม่า (Verma) (อนุเทพ เบื้องบน. 2544 : 18) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการซึ่ง โทมัส (Thomas) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้ ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของการรับบริการและเชลล์ (Shelly) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบสิ่งทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน



1.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง จากการศึกษาความคิดเห็น โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการชำระภาษีอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความคิดเห็นที่มากที่สุด 3 อันดับ คือ มีการกำหนดมาตรฐานและปรับปรุงคุณภาพระบบการให้บริการว่าเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการชี้แจงประชาสัมพันธ์ขั้นตอนกระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง มีการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับผู้ใช้บริการเพื่อแจ้งข้อมูล ข่าวสาร จากสำนักงานให้ผู้ใช้บริการได้ทราบทันทีอย่างต่อเนื่องตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จาริณี แสนยาพันธ์ (2550 : บทคัดย่อ) เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ และวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปปฏิบัติ และมณฑา แสงทอง (2549 : บทคัดย่อ) ได้การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีที่มีต่อการให้บริการ และศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร จากผลการวิจัยพบว่า ความชัดเจนของนโยบาย ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตกลไกและกระบวนการติดต่อสื่อสารข้อมูล การสนับสนุนของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ การให้บริการทางด้านเทคโนโลยี และคุณภาพของระบบในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมไปถึงปัจจัยด้านบริการ ติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร ปัจจัยด้านพนักงานให้บริการ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ซึ่งแสดงว่าปัจจัยทุกประเภทมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสรรพากร

นอกจากนี้ยังมีความเชื่อมโยงเกี่ยวกับแนวคิดปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการนำระบบสารสนเทศไปใช้ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2548 : 259-262) ซึ่งการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ (User participation) หรือการมีส่วนเกี่ยวข้องของผู้ใช้เนื่องจากการมีส่วนร่วมของผู้ใช้จะทำให้เกิดผลดีทำให้ผู้ใช้มีบทบาทในการออกแบบให้ตรงกับความต้องการของตนเองได้ และแนวคิดหลักการให้บริการกับผู้ใช้บริการ (อนุเทพ เบื้องบน. 2544 : 18) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

1.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างก้าวหน้า จากการศึกษาความคิดเห็น โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการชำระภาษีอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความคิดเห็นที่มากที่สุด 3 อันดับ คือ มีการพัฒนา วิธีการ ช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการรับชำระภาษีที่มีความหลากหลาย



เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมทุกประเภทภาษีอากรและบริการอื่น ๆ เพิ่มเติม มีการแบ่งพื้นที่บริการให้สอดคล้องกับความต้องการอย่างทั่วถึงและครอบคลุมพื้นที่บริการ มีการปรับปรุงแก้ไขระบบบริการเพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กัทลียา ปานสุนทร (2549 : บทคัดย่อ) วิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในลักษณะของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีที่ยอมรับ (Adopters) คาดว่าจะยอมรับ (Likely adopters) และไม่ยอมรับ (Non-adopters) บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน และเพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จากผลการวิจัยพบว่า การศึกษาเชิงปริมาณตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือ ความไม่ซับซ้อน ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตส่วนที่สนะต่อการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการสื่อสาร การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม ไม่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเมื่อจัดอันดับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแล้ว ผู้ที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่เห็นว่า ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต เป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดนอกจากนี้ยังมีความเชื่อมโยงเกี่ยวกับแนวคิดความพึงพอใจในบริการ อเดย์ (Aday) และแอนเดอร์สัน (Anderson) เสนอว่า ผู้รับบริการบริการจะรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการประกอบด้วยข้อมูลข่าวสารทางการบริการที่ได้รับ (Information) ข้อมูลการบริการ คุณภาพบริการ (Quality) มีการบริการที่เป็นมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ เวลาและบุคคล

1.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ชำระภาษีมีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้



ปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่ที่มีต่อการให้บริการคือ ระบบการให้บริการมีความล่าช้าและการเชื่อมต่อเข้าระบบบ้างครั้งติดขัดสัญญาณหลุดบ่อยในช่วงที่มีการยื่นแบบแสดงรายการ เนื่องจากมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก (มกราคม-มีนาคมของทุกปี) รองลงมาในรูปแบบของเว็บไซต์ ที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการควรรออกแบบให้ง่ายต่อการจดจำและเหมือนกันในทุก ๆ ปีภาษี ลืมรหัสผ่านในการเข้าใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเนื่องจากปียื่นเพียงครั้งเดียว ในช่วงที่มีการยื่นแบบแสดงรายการควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ออกประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำในการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจมากพอ (ส่วนราชการ) (บริษัท)

ข้อเสนอแนะส่วนใหญ่ที่มีต่อการให้บริการคือ ควรจัดทำระบบการเตือนความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลอย่างเป็นระยะในระหว่างที่ผู้ใช้บริการกำลังดำเนินการกรอกข้อมูล เพื่อลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลลง รองลงมาเป็นควรมีการขยายระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการออกไปจากเดิมอีก ควรลดรายละเอียดในการกรอกข้อมูลให้น้อยลงเพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็วขึ้นและง่ายต่อความเข้าใจของผู้ใช้บริการทุกระดับ (ส่วนของท้องถิ่น) ปรับปรุงระบบเซิร์ฟเวอร์และขยายเครือข่ายให้มีช่องทางสัญญาณที่ติดต่อได้สะดวกและสามารถรองรับปริมาณการยื่นแบบที่เพิ่มขึ้น มากพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ไม่สอดคล้องกับ แนวคิดเกี่ยวกับการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในระบบริหารที่ได้กำหนดให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐมากขึ้น แต่จากผลการวิจัยยังคงมีความคิดเห็นของผู้ชำระภาษีที่ใช้บริการแล้วมีความคิดเห็นที่ต่างจากแนวคิดดังกล่าวตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550) ตามมาตรการตามยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานปรับปรุงขั้นตอนและแนวทางการให้บริการประชาชนที่ว่าโดยให้แต่ละส่วนราชการเสนอแผนในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติของทางราชการที่ล้าสมัย ไม่มีความจำเป็น หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการมอบอำนาจ การอนุมัติ อนุญาตและการตั้งการต่างๆ ให้เสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการเดียวกันและมาตรการตามยุทธศาสตร์การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัยที่สนับสนุนและส่งเสริมให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจจัดช่องทางให้ประชาชนขอใช้บริการ รับบริการ และดำเนินการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือศูนย์บริการทางโทรศัพท์ ได้อย่างกว้างขวางภายใต้การวางมาตรฐานด้านฮาร์ดแวร์-ซอฟต์แวร์ และรูปแบบการให้บริการที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประสานกำหนด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

179

นอกจากนี้ ยังมีความเชื่อมโยงกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ว่าในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการปิดประกาศให้ประชาชนทราบ ให้ส่วนราชการทบทวนเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง กฎหมาย กฎระเบียบ ทั้งนี้โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ ในการบริการประชาชนหรือติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ส่วนราชการร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวง ศูนย์บริการร่วมจังหวัด ศูนย์บริการร่วมอำเภอ ให้ประชาชนสามารถติดต่อในเรื่องต่างๆ ได้ในที่เดียวกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป พร้อมทั้งจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย จากสภาพปัญหาจากผลการศึกษาวิจัยทั้งหมดข้างต้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 การวิจัยในครั้งนี้มีจุดประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

ในครั้งนี้ผลการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากความคิดเห็นของผู้ชำระภาษีทั้ง 5 ด้าน ผลการวิจัยดังกล่าวมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการประยุกต์ใช้ผลการวิจัย

1.1 จากผลการศึกษาวิจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

1.1.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างเสมอภาค ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง แต่ทั้งนี้ยังพบว่ามีความจำเป็นต้องปรับปรุง คือ ทำให้ผู้ใช้บริการลดความขัดแย้งจากการจัดเก็บเงินภาษีระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ชำระภาษี รองลงมา การบันทึกจัดเก็บข้อมูล นำส่งเอกสารประกอบการชำระและขอคืนภาษีถูกต้องมีความปลอดภัยต่อการถูกล้วงละเมิดข้อมูลส่วนตัว และมีการหักลดหย่อนและระยะเวลาการผ่อนผันการชำระภาษีที่เป็นธรรม ดังนั้น สำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ควรดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพในด้านการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

180

บริหารงาน ให้มีประสิทธิภาพสูงอย่างสม่ำเสมอจะต้องจัดฝึกอบรมบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้เพิ่มสมรรถนะอย่างสม่ำเสมอให้บริการที่ดีแก่ผู้ชำระภาษีเจ้าหน้าที่ต้องแสดงความเป็นมิตรแก่ผู้ชำระภาษีการ

1.1.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับได้รับบริการอย่างพอเพียง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง แต่ทั้งนี้ยังพบว่ามีประเด็นควรปรับปรุง คือ คำแนะนำและการเตือนความผิดพลาดระหว่างขั้นตอนของการกรอกแบบฟอร์มลงทะเบียนเพื่อสมัครใช้บริการมากเพียงพอต่อความเข้าใจ รองลงมา การให้ข้อมูล คู่มือ วิธีการกรอกข้อมูลลงในระบบและการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามข้อมูลในช่วงระหว่างรอคืนเงินภาษี ดังนั้น สำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ควรดำเนินการ ปรับปรุงเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุ ครุภัณฑ์ ให้มีความทันสมัยเพียงพอต่อการใช้งาน

1.1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับได้รับบริการอย่างก้าวหน้าความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง แต่ทั้งนี้ยังพบว่ามีประเด็นควรปรับปรุง คือ มีระบบสารสนเทศมีการแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ รองลงมา การประสานและส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนา ระบบบริการและมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษี เพื่อพัฒนาระบบงาน ดังนั้น สำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ควรดำเนินการจัดหาระบบเครือข่ายทางคอมพิวเตอร์มาใช้อย่างกว้างขวางดูแลระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ให้มีข้อมูลสำหรับผู้ชำระภาษีต้องการอย่างครบถ้วนและเป็นปัจจุบันทันสมัย

1.1.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับได้รับบริการอย่างต่อเนื่องความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง แต่ทั้งนี้ยังพบว่ามีประเด็นควรปรับปรุง คือ การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากรในแต่ละปีงบประมาณภาษีที่เกี่ยวข้องกับผู้ชำระภาษีให้ได้ทราบ รองลงมา การเปิดเผยข้อมูลประมาณการรายได้การจัดเก็บภาษีในแต่ละปีงบประมาณภาษีและสามารถสอบถามข้อมูลติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่สรรพากรในกรณีที่มีการแก้ไข ปรับปรุง กฎหมายระเบียบ ประกาศแนวทางปฏิบัติในการชำระภาษี ดังนั้นสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ควรดำเนินการ ใช้สื่อเพื่อเผยแพร่ข้อมูลของกรมสรรพากรที่ได้ผลดีและเข้าใจถึงผู้ใช้บริการมาก คือ สื่อทางวิทยุและโทรทัศน์ควรขยายช่องทางการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีให้มากขึ้นจากที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยมีการเปิดบริการในวันหยุดในช่วงหน้าการชำระภาษี มีการรับชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตนอกสถานที่ตามจุดที่เป็นชุมชนต่างๆ ให้มากขึ้น เช่น ตลาด สถานที่ราชการ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ชำระภาษีอีกทางหนึ่ง



1.2 จากผลการศึกษาวิจัยปัญหา อุปสรรค ในการให้บริการและข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงการให้บริการอื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 แต่ทั้งนี้ยังพบว่าประเด็นอุปสรรคในการใช้ บริการควรปรับปรุง คือ ระบบการให้บริการมีความล่าช้าและการเชื่อมต่อเข้าระบบบ้างครั้งติดขัด สัญญาณหลุดบ่อยในช่วงที่มีการยื่นแบบแสดงรายการเนื่องจากมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก (มกราคม-มีนาคมของทุกปี) รองลงมา รูปแบบของเว็บไซต์ ที่ใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการควร ออกแบบให้ง่ายต่อการจดจำและเหมือนกันในทุก ๆ ปีภาษีและลิ้งค์ผ่านในการเข้าใช้งานระบบ ยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเนื่องจากปียื่นเพียงครั้งเดียว

ส่วนประเด็นข้อเสนอแนะในการให้บริการพบว่าควรปรับปรุง คือ ควรจัดทำระบบการ เตือนความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลอย่างเป็นระยะในระหว่างที่ผู้ใช้บริการกำลังดำเนินการกรอก ข้อมูล เพื่อลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลลงระบบ รองลงมา มีการขยายระยะเวลาในการยื่น แบบแสดงรายการออกไปจากเดิมอีกและลดรายละเอียดในการกรอกข้อมูลให้น้อยลงเพื่อให้มีความ สะดวก รวดเร็วขึ้นและง่ายต่อความเข้าใจของผู้ใช้บริการทุกระดับ

ดังนั้น สำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ดำเนินการ ควบคุมดูแลระบบ อินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรให้มีข้อมูลสำหรับผู้ชำระต้องการอย่างครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน ทันสมัย พร้อมทั้งมีหน่วยงานรับผิดชอบ ดูแลระบบ โดยตรงมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่จัดเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบไว้รองรับการบริการให้เพียงพออาจกำหนดเป็นเวรรับผิดชอบขอร้องไม่ให้มีการลา ในช่วงเวลาดังกล่าว เพื่อเผยแพร่ข้อมูลของกรมสรรพากรที่ได้ผลดีเข้าใจถึงผู้ใช้บริการมาก ควรขยายช่องทางกรอกยื่นแบบแสดงรายการภาษีให้มากขึ้นจากที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยมีการเปิด บริการในวันหยุดในช่วงหน้าการชำระภาษี มีการรับชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตนอกสถานที่ตามจุด ที่เป็นชุมชนต่าง ๆ ให้มากขึ้น ปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริการงานการจัดเก็บขององค์กร การบริหารงาน รวมถึงศึกษาสภาพปัญหาในกับผู้ชำระภาษีด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อความชัดเจน มากยิ่งขึ้นในประเด็นสภาพปัญหาตรงกับความต้องการของผู้ชำระภาษีอย่างแท้จริงเพื่อนำไปสู่แนวทางการกำหนดแนวทางพัฒนาที่ตีร่วมกันกับผู้ชำระภาษี

1.3 ในการกำหนดยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ พระนครศรีอยุธยา 1 ควรดำเนินการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์หน่วยงานราชการตามแนวทางของแผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2554 และ พ.ร.ก. หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 รวมถึงสภาวการณ์ในด้านต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกพื้นที่ความรับผิดชอบ อาทิเช่น การเมือง เศรษฐกิจ สังคม เป็นต้น ที่ส่งผลต่อแนวโน้มการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

182

สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และการศึกษาความต้องการ ความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการในอนาคตสามารถตอบสนองความต้องการเพื่อความเป็นรูปธรรมชัดเจนในการ ดำเนินการ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความคิดเห็นการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในด้านต่อไปนี้เพิ่มเติมจากผู้ใช้บริการ

2.1.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีทาง อินเทอร์เน็ต

2.1.2 พฤติกรรมการยอมรับ ความสนใจในการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ ความเข้าใจการขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีทางทางอินเทอร์เน็ต

2.1.3 ความต้องการและความคาดหวังและความต้องการในอนาคตผู้ใช้บริการ ขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2.2 ควรศึกษาความคิดเห็นการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้ ประเภทอื่น ที่มีบริการให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ อาทิเช่น ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น

2.3 ควรศึกษาความคิดเห็นการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่น ๆ หรือภายในจังหวัด เดียวกันหรือใกล้เคียงเพิ่มเติมเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากการให้บริการด้วย ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในพื้นที่อื่น ๆ และนำไปสู่กำหนดแนวทางการพัฒนาร่วมกัน