

การประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร :
ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3

สารนิพนธ์
ของ
ศรีสุภรณ์ บุญพัฒนาภรณ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
ตุลาคม 2550

การประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร :
ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3

สารนิพนธ์
ของ
ศรีสุภรณ์ บุญพัฒนาภรณ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

ตุลาคม 2550

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร :
ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3

บทคัดย่อ
ของ
ศรีสุภรณ์ บุญพัฒนาภรณ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

ตุลาคม 2550

ศรีสุภรณ์ บุญพัฒนาภรณ์. (2550). การประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร : ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3. สารนิพนธ์ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร รวมทั้งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 20 คน และผู้เสียภาษี จำนวน 98 คน ที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance-ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรของเจ้าหน้าที่โดยทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง
2. บุคคลมีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการที่แตกต่างกัน
3. ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ นโยบายการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร
4. ในด้านผู้เสียภาษี โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 นโยบายการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากร การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ และสภาพแวดล้อมในองค์กรการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

AN EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS OF TAX FILING AND TAX PAYMENT
SERVICES: A CASE STUDY OF SERVICES AT REVENUE BRANCH OFFICE,
BANGRAK 3 AREA

AN ABSTRACT
BY
SRISUPORN BOONPATTANAPORN

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

October 2007

Srisuporn Boonpattanaporn. (2007). *An evaluation of the effectiveness of tax filing and tax payment services: a case study of services at Revenue branch office, Bangrak 3 area*. Master's Project, M.P.A. (Public Policy). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assoc Prof. Dr. Worapit Meemak.

The research was aimed to study the effectiveness of tax filing and tax payment services and its influencing factors.

20 operating officials and 98 taxpayers who came to use services at Revenue branch office, Bangrak 3 area were samples to be studied. Research instrument was reliability-tested questionnaire. Data were analyzed for hypothesis testing, at 0.05 level of significance, through multiple regression analysis and analysis of variance.

Concluded research results are as follows :

1. The services on tax filing and tax payment of officials tend to be in moderate level.
2. Different personal characterishes cause different opinions on servicing effectiveness.
3. Regarding officials, tax collection policy significantly affect to effectiveness of tax filing and tax payment services.
4. In terms of taxpayers, structure of Revenue branch office, Bangrak 3 area, tax collection policy technology for tax collection, organizational environment significantly affect to effectiveness of tax filing and tax payment services.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง การประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการ
และรับชำระภาษีอากร : ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
บางรัก 3 ของ ศรีสุภรณ์ บุญพัฒนาภรณ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ชีวินทร์ ฉายาชาวลิต)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ จักราทิตย์ ธนาคม)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ เดือน ตุลาคม พ.ศ 2550

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ท่านได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษา แนะนำในการจัดทำงานวิจัยนี้ทุกขั้นตอน อีกทั้งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ทำงานวิจัยที่จะช่วยในการทำงานในด้านการพัฒนาเป็นไปอย่างมีคุณค่ามากขึ้นท่านยังเป็นแบบอย่างของอาจารย์ที่ทุ่มเทให้กับศิษย์และงานด้านวิชาการอย่างไม่เหน็ดเหนื่อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ จักรกิตติย์ ธนาคม และอาจารย์ ชีวินทร์ ฉายาขวลิต กรรมการสอบปากเปล่า ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนวคิด และข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเมตตาอย่างสูง ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชารัฐศาสตร์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และขอขอบคุณสมาชิกทุกคนในครอบครัวที่ให้อำนาจใจ ความห่วงใยแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ที่ให้ความช่วยเหลือ และให้อำนาจใจที่ดีให้ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ศึกษาและทำงานวิจัยฉบับนี้

ศรีสุภรณ์ บุญพัฒนาภรณ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผล.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ.....	23
แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยี.....	27
แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมขององค์กร.....	30
แนวคิดเกี่ยวกับองค์การแบบเครื่องจักร.....	31
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	36
แนวคิดเกี่ยวกับภาวะอากรและการให้บริการผู้เสียภาษี.....	40
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	48
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	48
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน.....	53
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	53
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล ของการให้บริการรับชำระภาษี.....	55

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ)	
ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความแตกต่างของการแสดงความคิดเห็น ที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการรับชำระภาษีอากร.....	60
ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปร ที่มีผลต่อการให้บริการรับชำระภาษีอากร.....	63
ด้านผู้เสียภาษี.....	64
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	64
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล ของการให้บริการรับชำระภาษีอากร.....	67
ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความแตกต่างของการแสดงความคิดเห็น ที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการรับชำระภาษีอากร.....	73
ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปร ที่มีผลต่อการให้บริการรับชำระภาษีอากร.....	76
5 สรุปผลการวิจัย.....	78
สรุปผลการวิจัย.....	78
อภิปรายผลการวิจัย.....	81
ข้อเสนอแนะ.....	83
บรรณานุกรม.....	85
ภาคผนวก.....	87
ภาคผนวก ก.	88
ภาคผนวก ข.	90
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	100

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แบบจำลองการวัดประสิทธิผลขององค์การโดยใช้หลายเกณฑ์.....	10
2 ความถี่ของเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผล.....	16
3 ปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การตามข้อเสนอของ Steers.....	17
4 จำนวนและร้อยละของปัจจัยพื้นฐานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน.....	54
5 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ด้านโครงสร้างของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3.....	56
6 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ด้านการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร.....	56
7 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ด้านการนำเทคโนโลยี เพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้.....	57
8 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ด้านนโยบายการบริหารงาน ในการจัดเก็บภาษีอากร.....	58
9 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ด้านสภาพแวดล้อมใน องค์การ.....	58
10 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ด้านความผูกพัน ต่อองค์การ.....	59
11 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ด้านประสิทธิผลของการให้ บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร.....	60
12 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของ การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามเพศ.....	61
13 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของ การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามอายุ.....	61
14 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการให้ บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	61
15 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการให้ บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามตำแหน่ง.....	62
16 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการให้ บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามอายุราชการ.....	62

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

17	เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรจำแนกตามประเภทการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน.....	62
18	เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามอัตราเงินเดือน.....	63
19	แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรในกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ใช้พยากรณ์ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร.....	63
20	จำนวนและร้อยละของปัจจัยพื้นฐานของผู้เสียภาษี.....	65
21	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เสียภาษีด้านโครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3.....	67
22	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เสียภาษีด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร.....	68
23	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เสียภาษีด้านการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้.....	69
24	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เสียภาษีด้านนโยบายการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากร.....	70
25	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เสียภาษีด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร.....	71
26	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เสียภาษีด้านความผูกพันต่อองค์กร.....	72
27	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เสียภาษีด้านประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร.....	72
28	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามเพศ.....	73
29	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามอายุ.....	74

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

30	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	74
31	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนก ตามระดับการศึกษา.....	75
32	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามอาชีพ.....	75
33	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	76
34	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามฐานะการมาใช้บริการ.....	76
35	แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรในกลุ่มผู้เสียภาษีที่ใช้ พยากรณ์ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร.....	77

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 ระดับของวัฒนธรรมองค์การ.....	19
3 ลักษณะสำคัญของการตัดสินใจที่เป็นโปรแกรมและไม่เป็นโปรแกรม.....	25
4 เงื่อนไขที่ส่งผลกระทบต่อความล้มเหลวในการตัดสินใจ.....	26

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงการคลังมีภารกิจหลัก คือ การหารายได้ให้รัฐการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง กรมสรรพากรได้นำแนวนโยบายในการจัดภาระงานของรัฐบาลมาดำเนินการ โดยได้มีการปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปโดยมุ่งมั่นพัฒนาในทุกด้านทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี

วัตถุประสงค์หลักในการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรมีดังนี้

1. จัดเก็บในระดับที่เหมาะสมและทั่วถึง ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำของกรมสรรพากรและของผู้เสียภาษี
2. มุ่งพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยให้แข่งขันกับต่างประเทศได้
3. สร้างความเข้าใจของผู้เสียภาษีให้เห็นว่าผู้อื่นเสียภาษีถูกต้องครบถ้วน
4. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีประสิทธิภาพและเที่ยงธรรม

นับตั้งแต่ปี พ.ศ.2540 ประเทศไทยประสบกับวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรมีความยุ่งยาก และมีข้อจำกัดมากขึ้น ในหลายๆ ด้าน เช่น ความสามารถในการเสียภาษีของประชาชนลดลง เป้าหมายในการจัดเก็บภาษีมักเพิ่มขึ้น ในขณะที่ยังจำเป็นต้องมีมาตรการทางภาษีเพื่อช่วยสนับสนุนการฟื้นตัวของภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ ดังนั้น แนวทางหลักที่จะทำงานบรรลุภารกิจให้ได้คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บ และการให้บริการที่ดีเพื่อเพิ่มความสนใจในการเสียภาษี อีกทั้งรัฐบาลได้เห็นความสำคัญของการพัฒนาระบบราชการให้ทันสมัย สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ กรมสรรพากรจึงได้ปรับโครงสร้างส่วนราชการภายในกรมสรรพากรตามแนวการปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างองค์กรภายในให้ภาระงาน ที่มีลักษณะเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันมาอยู่ด้วยกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานภารกิจเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ซึ่งโครงสร้างใหม่ของกรมสรรพากรเน้นการบริการผู้เสียภาษีและในการปรับปรุงโครงสร้างในครั้งนี้เพื่อ

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการให้ข้อมูลข่าวสาร
2. เพิ่มช่องทางให้บริการทางด้านภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ www.rd.go.th

ที่ให้บริการด้านความรู้ข่าวสารเกี่ยวกับภาษีอากร งานด้านบริการผู้เสียภาษีในรูปแบบต่างๆ เช่น การบริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกประเภทภาษี การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ และบริการให้ความรู้ด้านประมวลรัษฎากรทางอินเทอร์เน็ต การให้บริการออกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีเงินได้แบบออนไลน์ การให้ผู้เสียภาษีที่เป็นบุคคลธรรมดา สามารถใช้เลขประจำตัวประชาชนแทนเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (กรมสรรพากร, 2546, หน้า 36-37)

แม้โดยเนื้อหาของการทำงานจะเป็นงานที่จัดเก็บภาษี ซึ่งเป็น “ผู้รับ” มิใช่เป็น “ผู้ให้” ก็ตามแต่ในทางปฏิบัติกรมสรรพากร ก็สามารถที่จะเป็น “ให้” แก่ประชาชนได้เช่นกัน คือ การให้ “บริการ” อย่างน้อยที่สุดเพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดความรู้สึกที่ดีหรือเกิดความพึงพอใจว่า การเสียภาษีแต่ละครั้งได้รับความสะดวก ความเป็นธรรม และเกิดทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีอากรแก่รัฐซึ่งเป็นที่มาของความสมัครใจในการเสียภาษี ดังนั้น กรมสรรพากรจึงได้มุ่งเน้นที่จะปรับปรุงการบริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไปมาโดยตลอดโดยให้ความสำคัญกับ “การให้บริการที่ดี” เป็นหนึ่งในวิธีการดำเนินการ ขณะเดียวกันก็เน้นให้เห็นความสำคัญแก่การลดต้นทุนค่าใช้จ่ายทั้งส่วนของ กรมสรรพากรและผู้เสียภาษีให้ต่ำสุด แต่เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วย เพื่อการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีให้เข้าถึงความหมายของคำว่า “เต็มที่ เต็มใจ ให้ประชาชน”

ในปัจจุบันการบริการที่ดีเป็นเรื่องสำคัญขององค์กร ซึ่งภาคเอกชนได้ดำเนินการในเรื่องบริการที่ดีได้ผล เวลาไปติดต่อที่หน่วยงานภาคเอกชนและได้รับการบริการที่ดี จะเกิดความประทับใจทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี การให้บริการประชาชนของรัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี นับได้ว่าเป็นหนึ่งในนโยบายของรัฐบาล เกือบทุกรัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศในยุคของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาล พึงกระทำ ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าการส่งเสริมการบริการประชาชนของภาครัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง ที่รัฐบาลไทยไม่สามารถที่จะปฏิเสธได้การพัฒนาประสิทธิภาพระบบการบริหาร เพื่อให้บริการประชาชน กรมสรรพากรจำเป็นจะต้องได้รับการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน การที่จะให้บรรลุตามเป้าหมายและตามนโยบายในการจัดเก็บภาษีรวมทั้งการทำให้ประชาชนเสียภาษี ด้วยความสมัครใจเป็นเรื่องยากซึ่งจะต้องมีหลักจิตวิทยาที่สำคัญเพื่อให้ผู้เสียภาษีมีทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษี หากผู้เสียภาษีเกิดความไม่พอใจ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต ก็ยากอย่างยิ่งที่จะทำให้เป้าหมายของการจัดเก็บภาษีเป็นไปตามแผนที่วางไว้ได้ และเนื่องด้วยสำนักงานสรรพากรเขตพื้นที่เป็นหน่วยงานรับชำระภาษี หน่วยงานหนึ่ง ซึ่งทำหน้าที่ในการรับชำระภาษี และให้บริการผู้เสียภาษีในธุรกิจประเภทต่าง ๆ ที่มีที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ในเขตท้องที่ การจัดเก็บภาษีในท้องที่ดังกล่าวจะไม่สามารถบรรลุเป้าหมายในแต่ละปีได้ หากผู้เสียภาษีไม่มีความรู้ความเข้าใจในระบบภาษีหรือไม่ได้รับการบริการจากหน่วยจัดเก็บภาษีดีพอ จนเกิดความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการทำให้ละเลยต่อการเสียภาษีได้ในที่สุด

ด้วยเหตุนี้เองผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึง การประเมินประสิทธิผลการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร : ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา บางรัก 3 ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อที่พัฒนาองค์กรให้ดีขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากร
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

ความสำคัญของการวิจัย

ในการประเมินประสิทธิผลการให้บริการ ยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 ครั้งนี้จะทำให้สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข การให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้นและสามารถนำไปขยายผลให้กับสำนักงานเขตพื้นที่แห่งอื่นต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้เสียภาษีที่ใช้บริการชำระภาษีอากรผ่านทางเคาน์เตอร์บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่
 - 1.1 โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3
 - 1.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร
 - 1.3 การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้
 - 1.4 นโยบายการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากร
 - 1.5 สภาพแวดล้อมในองค์กร
 - 1.6 ความผูกพันต่อองค์กร
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้เสียภาษี หมายถึง ประชาชนที่มติดต่อขอรับบริการด้านภาษีอากรจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3

กระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการที่ต่อเนื่องกันตั้งแต่เริ่มของทางเดินของงาน จนถึงขั้นสุดท้ายของทางเดินของงาน

โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 หมายถึง ความสัมพันธ์ของทรัพยากรด้านมนุษย์ที่ได้กำหนดไว้ในองค์การ ได้แก่ ความมากน้อยของการรวมอำนาจ ความชำนาญเฉพาะอย่างของงาน ช่วงการบังคับบัญชา ขนาดขององค์การ และความมากน้อยของการทำความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้เป็นแบบแผน

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี หมายถึง บทบาทของการทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะต้องมีความเหมาะสมกับความสามารถและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน

การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีเข้ามาใช้ หมายถึง เครื่องมือหรือวิธีการซึ่งองค์การใช้ในการแปรสภาพตัวป้อนออกไปเป็นผลผลิตที่มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายโดยอาศัยพลังงานทางเครื่องจักรและทางสมอง เช่น การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางระบบอินเทอร์เน็ต การชำระภาษีด้วยบัตรเครดิต

นโยบายการบริหารงานในการจัดเก็บภาษี หมายถึง แนวปฏิบัติหรือการปฏิบัติการบริหารงานในด้านต่าง ๆ เช่น การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน การจัดหาและการใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กระบวนการติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ การปรับตัวขององค์การและการริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ

สภาพแวดล้อมในองค์การ หมายถึง บรรยากาศภายในองค์การ เช่น แนวโน้มของความสำเร็จ ความเอาใจใส่ต่อพนักงาน แนวโน้มการให้รางวัล การลงโทษ

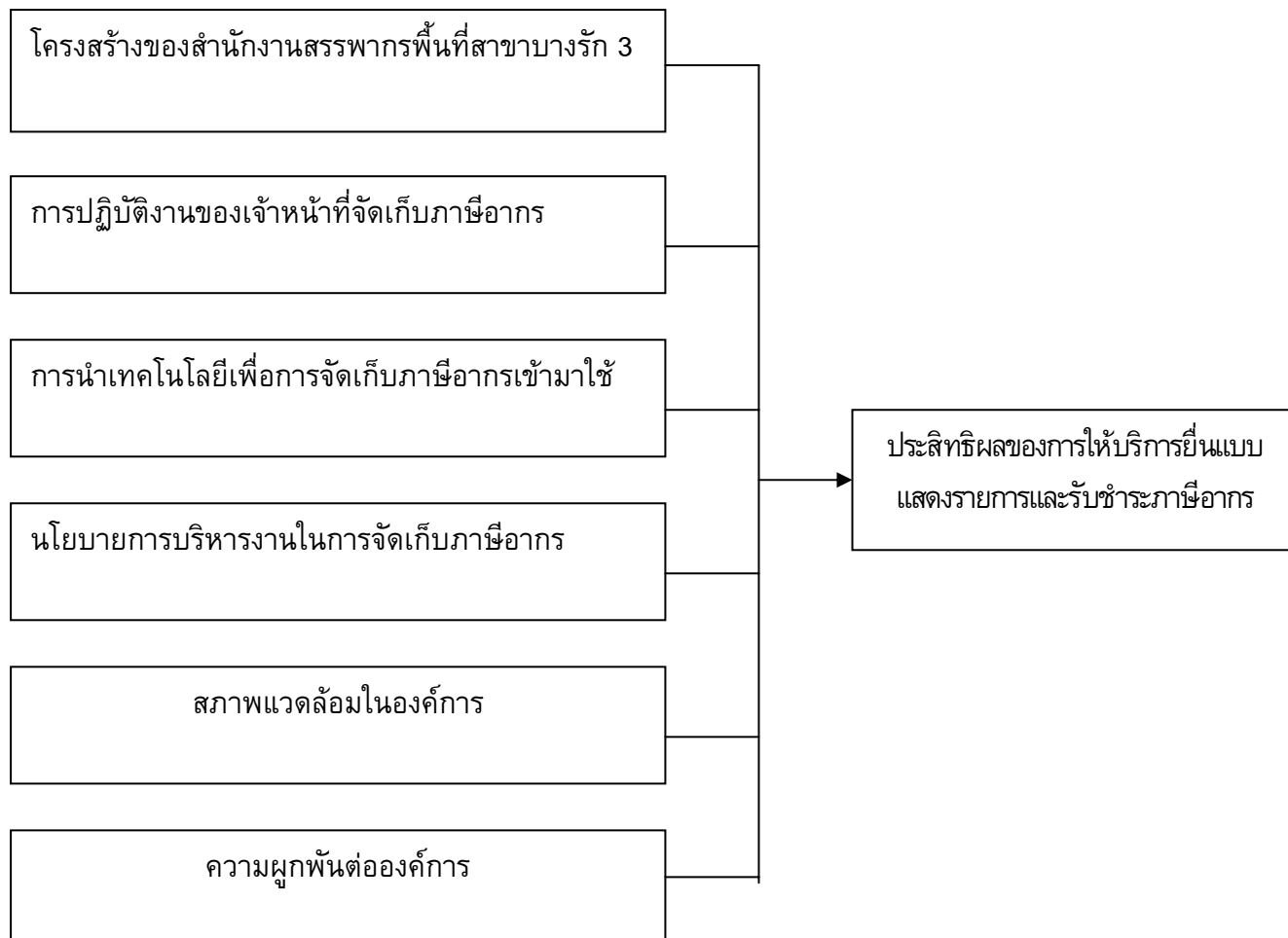
ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความเต็มใจของบุคคลในการรักษาสมาชิกภาพให้อยู่ในองค์การต่อไป โดยที่พนักงานมีความเต็มใจที่จะยอมสละความสุขบางส่วนของตนเองเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบ แสดงรายการและรับชำระภาษีอากรซึ่งขอบเขตของการศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ดังนี้

ตัวแปรต้น
(Independent Variables)

ตัวแปรตาม
(Dependent Variables)



สมมติฐานในการวิจัย

1. การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิผลสูง
2. บุคคลมีคุณสมบัติส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการที่แตกต่างกัน
3. โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ สภาพแวดล้อมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร : ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 ครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยแบ่งสาระสำคัญในหัวข้อในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผล
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมในองค์กร
3. แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยี
5. แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมขององค์กร
6. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การแบบเครื่องจักร
7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
8. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากรและการให้บริการผู้เสียภาษี
9. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผล

1.1 ความหมายของประสิทธิผล

ปัจจุบันมีการศึกษาเรื่องประสิทธิผล (Effectiveness) กันอย่างแพร่หลาย และมีการนิยามความหมายไว้แตกต่างกัน โดยมีการใช้เกณฑ์หลายเกณฑ์มาประกอบกัน ดังนี้

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2526:41-42) ได้ให้ความหมายคำว่า “ประสิทธิผล” ว่าเป็นเรื่องของการเน้นความสัมพันธ์ที่ซึ่งส่งออกแทนที่จะเป็นสิ่งที่ป้อนเข้าจุดมุ่งหมายที่สำคัญของการประเมินผลลัพธ์ ซึ่งได้แก่ การศึกษาว่าผลลัพธ์ที่ปรากฏบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ มากน้อยเพียงใด โดยไม่สนใจว่าโครงการจะดำเนินไปตามขบวนการที่วางไว้หรือไม่ แต่มุ่งที่การวัดผลลัพธ์ซึ่งปรากฏในสภาพแวดล้อม

จอร์จ โพลอส และ เทนเนบอม (กรณี กิริติบุตร. 2529. การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. หน้า 65 ; อ้างอิงจาก Georgopoulos & Tannenbaum.1975 : 53) ได้ให้คำจำกัดความของประสิทธิผลขององค์กรไว้ว่า หมายถึงความมากมาย (Extent) ของการที่องค์กรในฐานะที่เป็นระบบสังคมสามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้โดยทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและหนทางต้องเสียหาย และไม่สร้างความตึงเครียดที่ไม่สมควรแก่สมาชิก

ธงชัย สันติวงษ์ (2533 : 314) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรจะมีขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่าองค์กรสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

จากความหมายของคำว่าประสิทธิผลดังกล่าวข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง การที่องค์การสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

1.2 กรอบแนวคิดของการประเมินประสิทธิผล

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

1.2.1 การประเมินประสิทธิผลในแง่เป้าหมาย (The Goal Approach)

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

James Price ได้เสนอว่า เครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์การน่าจะอยู่บนคุณภาพของปัจจัยต่อไปนี้ คือ ความสามารถในการผลิต (Productivity) ขวัญ (Morale) การปฏิบัติตามแบบอย่าง (Conformity) การปรับตัว (Adaptiveness) และความเป็นปึกแผ่น (Institutionalization) ขององค์การ แต่ทั้งหมดนี้ Price เห็นว่าความสามารถในการผลิต มีความสัมพันธ์ที่สุดกับความมีประสิทธิภาพขององค์การ อย่างไรก็ตามเครื่องบ่งชี้เหล่านี้ไม่สัมพันธ์ต่อกันในทางเดียวกันในทางปฏิบัติ กล่าวคือ ตัวแปรที่สัมพันธ์กับขวัญอาจไม่สัมพันธ์กับความสามารถในการผลิต ซึ่งความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันนี้สะท้อนให้เห็นถึงประเด็นเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์การที่ว่า องค์การส่วนใหญ่มีมากกว่าหนึ่งเป้าหมาย ดังนั้น ประสิทธิภาพในการบรรลุถึงเป้าหมายหนึ่ง อาจมีความสัมพันธ์ในทางกลับกันหรือในทางลบ (Inversely Related) ต่อประสิทธิภาพในการบรรลุถึงเป้าหมายหนึ่งก็ได้ ข้อเท็จจริงดังกล่าวเกิดขึ้นบ่อยๆ ทำให้องค์การจำเป็นต้องเลือกว่าจะต้องการบรรลุถึงเป้าหมายใดกันแน่ จนมี ผู้ตั้งข้อสงสัยว่า อาจเป็นไปได้ว่า “ องค์การคงจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ” ถ้าองค์การนั้นมีหลายเป้าหมายด้วยกัน อย่างไรก็ตาม Price ก็ยังยืนยันว่าลักษณะขององค์การมีความสัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพ เช่น องค์การมักจะมีประสิทธิภาพเมื่อมีการแบ่งงานกันทำมาก (High Degree of Division of Labor) มีการแบ่งส่วนงานตามความชำนาญเฉพาะอย่าง (Specialized Departmentation) และมีระบบที่ต่อเนื่องในการสร้างผลผลิต (Continuous Systems of Assembling Output) เป็นต้น นอกจากนี้ตัวแปรที่สัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพก็คือ การยอมรับระบบการตัดสินใจถูกต้องตามธรรมเนียมคลองธรรม (Legitimacy) ความมีอิสระสูงขององค์การ (Organizational Autonomy) และการมีอัตราการติดต่อสื่อสารกันสูงในองค์การ

ปัญหาสำคัญประการหนึ่งเกี่ยวกับ การใช้ความสามารถในการผลิต (Productivity) เป็นเครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพที่สำคัญนั้นอาจนำไปสู่ความเข้าใจผิด (Misleading) และหรือการนำไปปฏิบัติไม่ได้ (Inapplicable) ในกรณีนี้องค์การที่ทำหน้าที่หรือมีเป้าหมายในการให้บริการ (Service Organization) และถึงแม้ในองค์การที่ทำหน้าที่หรือมีเป้าหมายในการผลิตเองหลายองค์การก็ไม่สามารถใช้ความสามารถในการผลิต เป็นเครื่องวัดความมีประสิทธิภาพที่สมบูรณ์ได้ นอกจากนี้การมีข้อขัดแย้งในบางสภาพการณ์ก็อาจมีผลในทางบวกต่อประสิทธิผลขององค์การได้ไม่จำเป็นต้องเป็นผลลบเสมอไป

1.2.2 การประเมินประสิทธิผลในแง่ของระบบ-ทรัพยากร (The System - Resource Approach)

ผู้นำในแนวทางนี้คือ Seashore และ Yuchtman แนวทางนี้พยายามหลีกเลี่ยงจุดอ่อนและข้อบกพร่องบางประการของการประเมินผลในแง่ของเป้าหมาย โดยไม่พิจารณาถึงเป้าหมายขององค์การเสียเลย เพราะเห็นว่าเป็นไปได้ยากที่จะใช้ในการบรรลุเป้าหมายเป็นเครื่องวัดประสิทธิผลโดยผู้วิจัยใช้ “แบบจำลองของระบบ-ทรัพยากร” ในการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์การแทน

แบบจำลองของระบบ-ทรัพยากร ดังกล่าว ตั้งอยู่บนแนวความคิดว่าองค์การเป็นระบบเปิด ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการแลกเปลี่ยน(Exchange) และการแข่งขันกัน(Competition) ดังนั้นประสิทธิผลจึงหมายถึง ความสามารถขององค์การในการแสวงหาผลประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรซึ่งหายากและมีคุณค่า องค์การจะมีประสิทธิผลสูงสุดก็ต่อเมื่อองค์การสามารถแสวงหาประโยชน์สูงสุด (Maximizes) ได้จากตำแหน่งที่ทำการต่อรองและใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด (Optimizes) ในการได้มาซึ่งทรัพยากร (Resource Procurement)

1.2.3 การประเมินประสิทธิผลโดยใช้หลายหลักเกณฑ์ (The Multiple Criteria Effectiveness)

วิธีการนี้มีความเหมาะสมเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ทั้งในแง่วิชาการและเมื่อนำมาใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์การในทางปฏิบัติ เช่น Mahoney และ Weitzel พบว่าฝ่ายบริหารขององค์การสามารถนำเกณฑ์ต่างๆ ต่อไปนี้ไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้สังกัดของตนได้ดีคือ

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

แนวความคิดทำนองเดียวกันนี้ ก็ได้ถูกเสนอในลักษณะของการสร้างแบบจำลองโดย Gibson และคณะซึ่งสรุปจากการรวบรวมการศึกษาวิจัยที่ได้ผ่านมามี เครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์การควรจะประกอบด้วยตัวแปรต่อไปนี้

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

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

อีกแบบจำลองหนึ่งซึ่งมีความเด่นชัด คือ ผลงานของ Steers ซึ่งใช้ตัวแปรต่าง ๆ ในกระบวนการขององค์การเข้ามาเป็นเครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่งตัวแปรหลายตัวดังกล่าว คือ

- 1) ลักษณะขององค์การ (Organizational Characteristics) ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างและเทคโนโลยี
- 2) ลักษณะของสภาพแวดล้อม (Environmental Characteristics) ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทั้งภายใน (หรือบรรยากาศขององค์การ) และภายนอกขององค์การ
- 3) ลักษณะของคนในองค์การ (Employee Characteristics) ซึ่งประกอบไปด้วย ความผูกพันต่อองค์การและการปฏิบัติในหน้าที่
- 4) นโยบายและการปฏิบัติในด้านการบริหาร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การประเมินประสิทธิผลโดยใช้หลายเกณฑ์ (The Multiple Criteria Effectiveness)

ตาราง 1 แบบจำลองการวัดประสิทธิผลขององค์การโดยใช้หลายเกณฑ์

(Evaluation Criteria in Multivariate Models of Organizational Effect)

ผู้ทำการศึกษาและเกณฑ์ การประเมินผลเบื้องต้น	ประเภทของ การวัด *	การใช้ได้ทั่วไป ของเกณฑ์ +	ที่มาของเกณฑ์ +
Georgopoulos & Tannenbaum (1957)	N	A	Ded ; ติดตามด้วยการ ศึกษาจากแบบสอบถาม
- ความสามารถ (Productivity) - ความยืดหยุ่น (Flexibility) - การไม่มีแรงกดดัน (Absence of Organizational Strain)			
Bennis (1962)	N	A	Ded ; ไม่มีการศึกษา วิจัย
- ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) - ความรู้สึกมีเอกลักษณ์ (Sense of Identity) - ความสามารถในการทดสอบความจริง (Capacity to test reality)			
Blake & Mouton (1964)	N	B	Ded ; ไม่มีการศึกษา วิจัย
- การบรรลุถึงเป้าหมายที่มุ่ง ที่ผลผลิตสูงและเป้าหมายที่มุ่ง ที่คนขององค์การ			
Caplow (1964)	N	A	Ded ; ไม่มีการ ศึกษาวิจัย
- ความมั่นคง (Stability) - การผสมผสาน (Integration) - ความเต็มใจ (Voluntarism) - ความสัมฤทธิ์ผล (Achieement)			

ตาราง 1 (ต่อ)

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

ตาราง 1 (ต่อ)

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

ตาราง 1 (ต่อ)

ผู้ทำการศึกษาและเกณฑ์ การประเมินผลเบื้องต้น	ประเภทของ การวัด *	การใช้ได้ทั่วไป ของเกณฑ์ +	ที่มาของเกณฑ์ +
- การสร้างสรรค์ (Creativity) - ความผูกพันทางจิตวิทยา (Psychological Commitment)			
Mott (1972)	N	A	Ded ; ติดตามด้วย ศึกษาวิจัยจากแบบ สอบถาม หลายองค์การ
- ความสามารถในการผลิต (Productivity) - ความยืดหยุ่น (Flexibility) - ความสามารถในการปรับตัว (Adaptiveness)			
Duncan (1973)	N	A	Ded ; ติดตามด้วย ศึกษาวิจัย ทำหน้าที่ตัดสินใจ 22 หน่วย
- การบรรลุถึงเป้าหมาย (Goal Attainment) - การผสมผสาน (Integration) - การปรับตัว (Adaptation)			
Gibson et.al (1973, 1972)	N	A	Ind ; จากการ สำรวจแบบจำลอง
ในระยะสั้น : - ความสามารถในการผลิต (Productivity) - ประสิทธิภาพ (Efficiency) - ความพึงพอใจ (Satisfaction) ในระยะต่อมา : - ความสามารถในการปรับตัว (Adaptiveness) - การพัฒนา (Development)			

ตาราง 1 (ต่อ)

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

ตาราง 1 (ต่อ)

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

- * N = แบบจำลองซึ่งมีลักษณะเป็นการสร้างบรรทัดฐาน (Normative Models)
- D = แบบจำลองซึ่งมีลักษณะเป็นการพัฒนา (Descriptive Models)
- + A = องค์การทุกประเภท (All Organizations)
- B = องค์การธุรกิจ (Business Organization)
- C = องค์การทางศาสนา (Church Organization)
- R = หน่วยงานวิจัยและพัฒนา (Research and Development)
- +Ded = พิจารณาจากหลักทั่วไป (Deductive)
- +Ind = ด้วยวิธีพิสูจน์จากกรณีเฉพาะ (Inductive)

ที่มา : ภรณ์ กิริติบุตร. 2529 การประเมินประสิทธิผลขององค์การ หน้า 46 - 51 ;
 อ้างอิงจาก R.M.Steers, Organizational Effectiveness (Santa Monica, Calif.: Goodyear
 Publishing Company, Inc.,1977), p.44 - 45.

ตาราง 2 ความถี่ของเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผล

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

ที่มา : ภรณ์ กীরติบุตร. 2529 การประเมินประสิทธิผลขององค์การ หน้า 46 - 51 ;
อ้างอิงจาก R.M.Steers, Organizational Effectiveness (Santa Monica, Calif.: Goodyear
Publishing Company, Inc.,1977), p.46.

ในการประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรผู้วิจัย
จะใช้เกณฑ์การประเมินประสิทธิผล ดังนี้

- 1) ความสามารถในการปรับตัว-ความยืดหยุ่น (Adaptability-Flexibility)
- 2) ความพึงพอใจ (Satisfaction)
- 3) การพัฒนา (Development)

ตาราง 3 ปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การตามข้อเสนอของ Steers

ลักษณะขององค์การ (Organizational characteristics)	ลักษณะของสภาพแวดล้อม (Environmental characteristics)	ลักษณะของพนักงาน (Employee characteristic)	นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ (Managerial policies & Practices)
โครงสร้าง (structure) - การกระจายอำนาจ (Decentralization) - ความชำนาญพิเศษ (Specialization) - ความเป็นทางการ (Formalization) - ช่วงการบังคับบัญชา (Span of Control) - ขนาดขององค์การ (Organization Size) - ขนาดของหน่วยงาน (Work-unit Size) เทคโนโลยี (Technology) - การปฏิบัติการ (Operations) - วัสดุอุปกรณ์ (Materials) - ความรู้ (Knowledge)	ภายนอก (External) - ความสลับซับซ้อน (Complexity) - ความมั่นคง (Stability) - ความไม่แน่นอน (Uncertainty) ภายใน (บรรยากาศ) (Internal climate) - แนวโน้มของความสำเร็จ (Achievement orientation) - ความเอาใจใส่ต่อพนักงาน (Employee centeredness) - แนวโน้มการให้รางวัล, การลงโทษ (Reward, Punishment orientation) - ความมั่นคง : ความเสี่ยง (Security VS. Risk) - ความเปิดเผย : การปกป้อง (Openness VS. Defensiveness)	ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational attachment) - ความสนใจ (Attraction) - การรักษาไว้ (Relention) - การผูกมัดใจ (Commitment) การปฏิบัติงาน (Job Performance) - การตั้งใจ, เป้าหมาย, ความต้องการ (Motives, goals & needs) - ความสามารถ (Abilities) - ความชัดเจนของบทบาท (Role clarity)	- การวางเป้าหมายที่แน่นอน (Strategic goal setting) - การจัดหาและการใช้ทรัพยากร (Resource acquisition & Utilization) - การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Creationg Performance Environment) - กระบวนการติดต่อสื่อสาร (Communication processes) - ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ (Leadership & Decisionmaking) - การปรับตัวขององค์การและการริเริ่มสิ่งใหม่ Organizational adaptation & Innovation)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

แนวคิดเรื่องวัฒนธรรมในวิชาองค์การได้รับอิทธิพลมาจากวิชาสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา (Ouchi, 1985) เดิมนักจิตวิทยาใช้คำว่าบรรยากาศ (Climate) มาเป็นเวลานาน โดยหมายถึง วัฒนธรรมในระดับผิวเผินซึ่งไม่ช่วยทำให้เกิดเข้าในมิติลึกของวัฒนธรรม (Schein, 1990) อย่างไรก็ตามทศวรรษที่ 1980 วัฒนธรรมองค์การ (Organization Culture) ได้มีการศึกษามากขึ้น แต่ก็ยังไม่มีข้อสรุปเกี่ยวกับความหมายของวัฒนธรรม คำจำกัดความของคำว่าวัฒนธรรมมีแตกต่างกันถึง 164 คำจำกัดความ ซึ่งครอบคลุมเรื่อง ความรู้ ค่านิยม ความชอบ อุปนิสัย ประเพณี ธรรมเนียม ปฏิบัติ พฤติกรรมและสิ่งของทางกายภาพ

Edgar Schein (1990 : 111) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ คือ (ก) รูปแบบฐานคติพื้นฐาน (ข) ซึ่งสร้าง ค้นพบ หรือพัฒนาขึ้นโดยคนกลุ่มหนึ่ง (ค) เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกหรือการประสานงานภายใน (ง) และสามารถใช้งานได้ดีจนกระทั่งได้รับการยอมรับว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง (จ) จึงได้รับการกำหนดไปยังสมาชิกใหม่ (ฉ) เพื่อให้เป็นแนวทางในการรับรู้ การคิด และรู้สึกต่อปัญหาต่าง ๆ ที่กล่าวมา

John van Maanen (1988 :3) กล่าวว่า วัฒนธรรม หมายถึง ความรู้ซึ่งสมาชิกในกลุ่มมีส่วนร่วม โดยความรู้นี้จะเป็สิ่งที่ใช้บอกกล่าวกำหนดและมีส่วนสัมพันธ์กับกิจกรรมการปฏิบัติงานประจำและไม่ประจำของสมาชิก

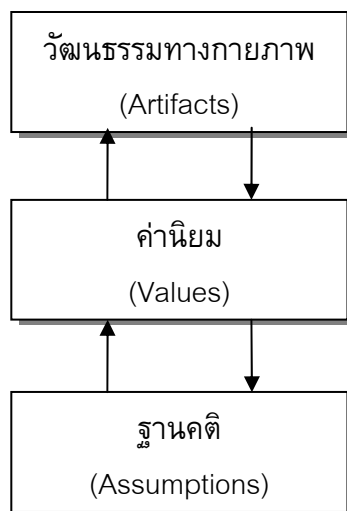
แม้ว่าความหมายของคำว่า วัฒนธรรมจะแตกต่างกันดังที่กล่าวมาแล้วแต่ความหมายของวัฒนธรรมองค์การที่ได้รับการยอมรับและใช้กันทั่วไป หมายถึง ความเชื่อหรือค่านิยมหรือฐานคติที่มีร่วมกันในองค์การ นอกจากนี้ลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมที่นักทฤษฎีองค์การยอมรับได้แก่

- 1) วัฒนธรรมเกิดจากปฏิสัมพันธ์ของผู้คนในสังคมหรือในองค์การ
- 2) วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่มีส่วนร่วมกันระหว่างสมาชิกของกลุ่มสังคม
- 3) วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้ สร้างขึ้นและถ่ายทอดไปยังคนอื่น ๆ ได้
- 4) วัฒนธรรมประกอบด้วยส่วนที่เป็นวัตถุและที่เป็นสัญลักษณ์

2.1 ระดับวัฒนธรรมองค์การ (Levels of Culture)

เอ็ดการ์ ชายน์ (Edgar Schein) เป็นนักจิตวิทยาซึ่งได้เสนอว่าวัฒนธรรมองค์การมี 3 ระดับ คือ ระดับทางกายภาพ (Artifacts) ค่านิยม (Values) และระดับฐานคติ (Assumptions)

ระดับของวัฒนธรรมองค์การ



ที่มา : Schein, 1990.

2.1.1 วัฒนธรรมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้น (Artifacts)

เป็นระดับวัฒนธรรมพื้นผิวที่สุด ซึ่งเป็นสิ่งที่มองเห็นจับต้องได้สามารถได้ยินหรือรู้สึกได้ง่ายเมื่อเราเข้าไปองค์กรใดองค์กรหนึ่ง วัฒนธรรมทางกายภาพจำแนกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1) ประเภทวัตถุ เช่น ศิลปะต่าง ๆ โลโก้ของหน่วยงาน รูปทรง หรือการออกแบบตึก เพอร์นิเจอร์ในองค์กร เครื่องแต่งกายในสถานที่ทำงาน รูปลักษณ์ วัตถุ และการวางผังสำนักงาน

2) ประเภทพฤติกรรม เช่น พิธีกรรมต่าง ๆ รูปแบบการติดต่อสื่อสาร ประเพณีการให้รางวัลหรือการลงโทษพนักงาน

3) ประเภทภาษา เช่น เรื่องเล่าเกี่ยวกับความยากลำบากในการก่อตั้งองค์กร เรื่องตลกในหน่วยงาน ชื่อจริงหรือชื่อเล่นที่ใช้เรียกในที่ทำงาน คำศัพท์เฉพาะที่ใช้กันในหน่วยงาน คำอธิบายเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ประวัติศาสตร์ ลักษณะของวีรชนหรือทรชน อุปมาอุปมัยหรือคำขวัญที่มักใช้กันในองค์กร

2.1.2 ค่านิยม (Values)

ค่านิยมเป็นหลักการ เป้าหมาย และมาตรฐานทางสังคม ซึ่งจะเป็นสิ่งที่บอกว่าสมาชิกขององค์กรให้ความใส่ใจในเรื่องใด เช่น อีสรภาพ ประชาธิปไตย และความมั่งคั่ง หรือ ความจงรักภักดี ค่านิยมนี้จะเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจว่าอะไรเป็นสิ่งที่ถูกหรือผิด ค่านิยมเป็นสิ่งที่มนุษย์แสดงออกอย่างมีสำนึกหรือรู้ตัว เช่น ลูกค้าจะต้องได้รับการบริการที่ดีเสมอ

ธรรมเนียมปฏิบัติ (Norms) มีความหมายใกล้เคียงกับค่านิยม ธรรมเนียมปฏิบัติเป็นเหมือนกฎที่ไม่ได้เขียนไว้ แต่เป็นสิ่งที่บอกให้สมาชิกทราบว่าควรประพฤติตัวอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การไม่พูดคุยนอกรอบในที่ทำงานที่กำลังฉายอยู่ การไม่ดัดแถวที่กำลังเข้าคิวอยู่ ความเหมาะสมในการแต่งตัวในที่ทำงาน หรือพนักงานเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว

ขณะที่ค่านิยมจะบอกว่าสิ่งใดเป็นสิ่งสำคัญ สำหรับสมาชิกแต่ธรรมเนียมปฏิบัติจะบอกว่าพฤติกรรมแบบใดที่เราจะคาดหวังจากกันและกัน อย่างไรก็ตามทั้งค่านิยมและธรรมเนียมต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน คือธรรมเนียมปฏิบัติจะเป็นผลมาจากค่านิยม เช่น การไม่ดัดแถว และการไม่พูดคุยนอกรอบ เป็นผลมาจากค่านิยมของความสุภาพและความเกรงใจผู้อื่น

2.1.3 ฐานคติ (Assumptions)

ฐานคติเป็นสิ่งที่สมาชิกในองค์กรแสดงออกโดยไม่รู้สึกรู้ส (Unconsciously) ซึ่งสะท้อนถึงความเชื่อที่คิดว่าเป็นจริง ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ความรู้และพฤติกรรมของคนหรือความคิดหรือการกระทำเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายซึ่งยอมรับปฏิบัติ โดยไม่มีการตั้งคำถามหรือตั้งข้อสงสัยแต่อย่างใด

2.2 วัฒนธรรมหน่วยงาน (Corporate Culture)

คือรูปแบบของวัตถุ ความเชื่อ ธรรมเนียม ค่านิยม และฐานคติขององค์กร โดยแนวคิดนี้เชื่อว่าองค์กรที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีลักษณะวัฒนธรรมแกร่ง (Strong Culture) โดยอาศัยผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่า “Transformational Leadership”

2.2.1 วัฒนธรรมแกร่ง (Strong Culture)

วัฒนธรรมแกร่ง คือ ความเชื่อถือหรือค่านิยมขององค์กรที่ใช้ร่วมกันอย่างเหนียวแน่นและกว้างขวาง และสมาชิกขององค์กรจะมีพันธะผูกพันกับความเชื่อหรือค่านิยมดังกล่าวอย่างสูง องค์กรที่มีลักษณะวัฒนธรรมตรงข้ามกับที่กล่าวมา ถือว่าเป็นวัฒนธรรมอ่อนแอ

วัฒนธรรมหน่วยงาน เชื่อว่าองค์กรที่จะประสบความสำเร็จจำเป็นต้องมีวัฒนธรรมแกร่งโดยอาจใช้เทคนิคในการพัฒนาองค์กร เพื่อสร้างเสริมวัฒนธรรมแกร่งขึ้นมา ยิ่งองค์กรมีความแกร่งของวัฒนธรรมมากเท่าไรยิ่งจะทำให้องค์กรมีเสถียรภาพ และทำให้องค์กรมีชีวิตรอดอยู่ได้นานเท่านั้นรวมทั้งการมีวัฒนธรรมแกร่งจะนำองค์กรไปสู่ประสิทธิผลได้ดียิ่งขึ้น

2.2.2 ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leader)

ตามแนวคิดของวัฒนธรรมหน่วยงานผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leader) จะเป็นผู้ผลักดันในการสร้างและเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม โดยผู้นำแบบนี้อาจเป็นผู้ก่อตั้งหรือผู้บริหารขององค์กรซึ่งมีวิสัยทัศน์ สามารถทำให้สมาชิกขององค์กรยอมรับวิสัยทัศน์นั้น และมีความผูกพันในการทำงานเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าวด้วยและสามารถเป็นแบบอย่างให้สมาชิกในองค์กรเชื่อมั่นและยึดถือเป็นแบบอย่าง (Role Model) ในการปฏิบัติตาม รวมทั้งเป็นผู้ทำให้การเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืนเกิดขึ้นด้วย (Institutionalization of Change)

ในระยะก่อตั้งองค์การผู้ก่อตั้ง (Founder) สามารถนำความเชื่อค่านิยมและฐานคติทางวัฒนธรรมเข้ามาใช้ในองค์การเกี่ยวกับการออกแบบโครงสร้าง และการทำงานซึ่งเมื่อนำไปปฏิบัติ ทั้งกลุ่มในองค์การจะเรียนรู้ว่าสิ่งใดได้ผลหรือไม่ได้ผล และหากสิ่งนั้นได้ผลความเชื่อถือของผู้ก่อตั้ง เหล่านั้นก็จะได้รับการยอมรับและเป็นสิ่งที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องถ้าผู้ก่อตั้งมีอิทธิพลเพียงพอสิ่งเหล่านี้ ก็จะกลายเป็นวัฒนธรรมหลักขององค์การ

2.3 การประยุกต์เรื่องวัฒนธรรมองค์การ

2.3.1 แรงจูงใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจของอเมริกา ส่วนใหญ่สะท้อนวัฒนธรรมของความเป็นปัจเจกชนมาก โดยเชื่อว่าการให้คนทำงานอย่างเต็มศักยภาพเป็นแรงจูงใจสูงสุด ทั้งนี้เพราะเชื่อว่าปัจเจกชนเป็น บุคคลที่มีเหตุผลและจะพยายามแสวงหาประโยชน์สูงสุดเพื่อตนเอง เช่น ทฤษฎีแรงจูงใจที่เสนอโดย มาสโลว์ ที่เรียกว่า ลำดับขั้นของความต้องการ ซึ่งกล่าวว่าความต้องการของคนมี 5 ชั้น คือ ความ ต้องการด้านกายภาพ ความต้องการด้านความปลอดภัย ความต้องการด้านสังคม ความต้องการ ในการยอมรับและความต้องการในการทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ โดยเมื่อความต้องการระดับล่าง ได้รับการตอบสนองแล้ว คนจะมีความต้องการในลำดับสูงถัดไป ดังนั้นเพื่อให้เรื่องการประยุกต์ แนวคิดวัฒนธรรมเข้ากับทฤษฎีแรงจูงใจได้ชัดเจนขึ้น เราจึงจำเป็นต้องพิจารณาว่าสมาชิกในองค์การมี วัฒนธรรมอย่างไร เช่น หากสมาชิกมีวัฒนธรรมที่เป็นปัจเจกชนและความเป็นผู้ชายสูง สิ่งที่ใช้จูงใจ ได้ดีน่าจะเน้นผลงานผลตอบแทนด้านวัตถุ และเน้นการแข่งขันระหว่างตัวบุคคลในขณะที่วัฒนธรรม ที่มีลักษณะความผูกพันเป็นกลุ่ม และมีความเป็นผู้หญิงสูงควรใช้แรงจูงใจที่เน้นเรื่องมนุษยธรรม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ไม่เน้นการแข่งขันของบุคคล

2.4 ข้อดี

1) ในขณะที่แนวคิดขององค์การแบบเครื่องจักรและแบบสิ่งมีชีวิตจะให้ความสำคัญกับการออกแบบขององค์การ และการปรับตัวขององค์การ แต่ไม่ได้กล่าวถึงความคิดหรือความเชื่อต่าง ๆ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของคนหรือกลุ่มในองค์การ แต่วัฒนธรรมองค์การจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับ อุดมการณ์ ค่านิยม ความเชื่อ ภาษา ธรรมเนียมปฏิบัติ พิธีการ และการปฏิบัติทางสังคมอื่นอันจะ ทำให้เราสามารถเข้าใจองค์การมากขึ้น

2) ทำให้เข้าใจเรื่องการเปลี่ยนแปลงองค์การมากขึ้น เดิมทีแนวคิดขององค์การจะให้ความสำคัญในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง เทคโนโลยี และกระบวนการ แต่การเปลี่ยนแปลงองค์การ ที่แท้จริงขึ้นอยู่กับเปลี่ยนแปลงความคิดหรือความเชื่อของคนในองค์การเป็นสำคัญ ปัจจุบันจึงเห็น ได้ว่าองค์การหลายแห่งแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนโครงสร้างองค์การไปแล้วแต่ก็ไม่สามารถนำพาองค์การ บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้

3) การศึกษาเรื่องวัฒนธรรมข้ามช่วยทำให้ตระหนักถึงการประยุกต์ทฤษฎีองค์การและการจัดการมากขึ้นกว่าทฤษฎีนั้นไม่ได้มีลักษณะที่สามารถประยุกต์ใช้ได้ทั่วไป เสมอไปแต่อาจ สามารถประยุกต์ใช้ได้กับบางวัฒนธรรมเท่านั้น

4) การสร้างวัฒนธรรมแกร่ง มีข้อดี คือ ทำให้การประสานงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะวัฒนธรรมจะช่วยสนับสนุนการติดต่อสื่อสารให้ดีขึ้น และสมาชิกมีความพร้อมใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน

5) วัฒนธรรมแกร่งช่วยในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งภายในองค์กรได้ง่าย เพราะสมาชิกส่วนใหญ่มีความคิดและความเชื่อสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน หรือมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน

6) วัฒนธรรมเข้ามาช่วยทำให้เกิดความเข้าใจผู้คนจากวัฒนธรรมอื่นได้ดียิ่งขึ้น ทำให้เกิดความร่วมมือ หรือความสมานฉันท์ในการร่วมมือระหว่างคนต่างวัฒนธรรม

7) งานวิจัยของฮอฟสเต็ดทำให้มีการตื่นตัวเกี่ยวกับวัฒนธรรมของแต่ละชาติมากขึ้นว่าจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของคนอย่างไร นอกจากนี้ยังทำให้เกิดความระมัดระวังในการประยุกต์ทฤษฎีองค์กรและการจัดการของประเทศหนึ่งไปใช้ยังประเทศอื่น

8) แนวคิดด้านองค์กรและการจัดการแบบสำนักเหตุผลนิยมมักเน้นการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร โดยละเลยเรื่อง “จริยธรรมขององค์กร” (Ethic of Organization) และไม่ส่งเสริมให้มีการตรวจสอบฐานคติภายใต้ความคิดความเชื่อขององค์กร แต่การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรจะทำให้ตระหนักถึงเรื่องนี้ได้ดียิ่งขึ้น

2.5 ข้อจำกัด

1) การสร้างวัฒนธรรมแกร่ง อาจนำไปสู่การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเพราะการสร้างวัฒนธรรมแกร่งเป็นการสร้างวัฒนธรรมที่เหมาะสมกับสถานการณ์ภายในช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น หากสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงไปองค์กรจำเป็นต้องปรับวัฒนธรรมใหม่ ทำให้องค์กรต้องเผชิญหน้ากับความแข็งแกร่งตัวของวัฒนธรรมที่สะสมมาก่อน

2) การปะทะของวัฒนธรรมแกร่ง ในกรณีที่องค์กรที่มีวัฒนธรรมแกร่ง 2 องค์กรจำเป็นต้องมาทำงานร่วมกันหรือรวมตัวกันอาจจะเกิดการปะทะกันของวัฒนธรรมและนำไปสู่การปะทะของวัฒนธรรมและนำไปสู่ความแตกหักได้ง่าย

3) วัฒนธรรมแกร่ง อาจเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุประสิทธิผลขององค์กรได้ โดยเฉพาะหากวัฒนธรรมแกร่งนั้นเน้นการสร้างความปลอดภัย การปิดทุกอย่างเป็นความลับ และการยอมจำนน

4) การสร้างวัฒนธรรมองค์กรตามแนวคิดของ “วัฒนธรรมหน่วยงาน” โดยอาศัยลักษณะขององค์กรมาพิจารณาประกอบ เช่น มิติของความเสี่ยงและความรวดเร็วในการได้รับข้อมูลย้อนกลับเพื่อที่จะหาวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมขององค์กรนั้น น่าจะมีพื้นฐานโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลักมากกว่าผลกระทบที่มีต่อสังคม เช่น วัฒนธรรมหาหาญที่เน้นการประชาสัมพันธ์ โดยคนที่เป็นแบบอย่างขององค์กร คือ คนที่สามารถทำหายกฎหมายและมีค่านิยมเรื่องความเสี่ยงเพื่อให้ได้ผลตอบแทนสูง ซึ่งวัฒนธรรมเช่นนี้อาจจะเกิด ผลดีเฉพาะองค์กรเท่านั้น แต่เป็นผลเสียต่อสังคมโดยรวม และหากสังคมมีวัฒนธรรมเช่นนี้อยู่ในองค์กรจำนวนมากก็มีส่วนที่ทำให้เกิดการจลาจลได้

5) การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมอาจจะไม่ใช่สิ่งที่ทำได้ง่าย ๆ ในระยะเวลาสั้น ๆ ดังที่แนวคิดแบบ “วัฒนธรรมหน่วยงาน” เข้าใจการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในระยะสั้น ๆ อาจทำได้แต่ในระดับพื้นผิว เช่น การเปลี่ยนแปลงเครื่องแบบ หรือการท่องคำขวัญขององค์กรทุกเช้า แต่ในระดับที่ลึกกว่านั้น คือ ความเชื่อ ค่านิยม โดยเฉพาะส่วนที่อยู่ในระดับจิตใต้สำนึกจำเป็นต้องใช้เวลาในการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างมาก

6) งานวิจัยของฮอฟสเต็ดมีข้อจำกัดเนื่องจากรวบรวมข้อมูลจากบริษัท ไอบีเอ็ม เพียงแห่งเดียว จึงเกิดปัญหาของข้อจำกัดในการนำไปประยุกต์ใช้ รวมทั้งความน่าเชื่อถือและความถูกต้องในการใช้มาตรวัดเชิงปริมาณกับแนวคิดเรื่องวัฒนธรรม รวมทั้งใช้วิจัยแบบสำรวจ และมีมติทั้ง 4 ด้านของวัฒนธรรมจะใช้ได้เพียงพอหรือไม่กับการอธิบายวัฒนธรรมของแต่ละชาติ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ

การตัดสินใจ หมายถึง การตกลงใจ ตามนัยของศัพท์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การตัดสินใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการตกลงใจของบุคคลในเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการตกลงใจเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของส่วนรวม

สตีเฟน พี.โรบบินส์ (Stephen P. Robbins) และเดวิด เอ.เดอ เซนโซ (David A. De Cenzo) นิยามว่า “การตัดสินใจ หมายถึง ขั้นตอนที่สำคัญเกี่ยวกับการตัดสินใจ 8 ขั้นตอน ที่รวมถึงการวิเคราะห์ปัญหา การเลือกวิธีการแก้ปัญหา และการประเมินประสิทธิผลในการแก้ปัญหา”

แกรี จอห์น (Gary Johns) นิยามว่า “การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการในการพัฒนาแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อการปฏิบัติการ”

จากการพิจารณานิยามข้างต้นจะพบว่า นักวิชาการส่วนใหญ่ได้นิยามความหมายของ “การตัดสินใจ” ไว้ใกล้เคียงกันมากจึงพอสรุปได้ว่า “การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการในการพัฒนาทางเลือกในการแก้ปัญหาใด ๆ จนเกิดความเชื่อมั่นในการเลือกทางเลือก 1 ทางเลือกในการแก้ปัญหาหรือการดำเนินการเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ”

3.1 ประเภทของการตัดสินใจ

จากการศึกษาวรรณกรรมทางการบริหาร ส่วนมากจะจำแนกประเภทของการตัดสินใจไว้คล้ายคลึงกันมาก กล่าวคือ นักวิชาการส่วนใหญ่จำแนกประเภทการตัดสินใจไว้ดังนี้

1. การตัดสินใจแบบมีโครงสร้าง (Programmed Decision) หมายถึง การตัดสินใจซึ่งมักจะเกิดขึ้นเป็นประจำ และมีกฎเกณฑ์การตัดสินใจ ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การพิจารณาอนุมัติวงเงินกู้ยืมของลูกค้าย่อย การอนุญาตให้อาจารย์พานักศึกษาดูงานที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ เป็นต้น

2. การตัดสินใจแบบไม่มีโครงสร้าง (Nonprogrammed Decision) การตัดสินใจที่ยังไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน หรือเป็นการตัดสินใจที่ไม่สามารถนำกฎเกณฑ์ระเบียบปฏิบัติที่มีอยู่ไปประกอบการตัดสินใจได้ทันที จำเป็นต้องปรับปรุงและพัฒนาทางเลือกให้เหมาะสมกับเงื่อนไขและ

สถานการณ์ เช่น การที่สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี จะจัดตั้งคณะวิศวกรรมศาสตร์และคณะพยาบาลศาสตร์ขึ้นนั้น ควรจะดำเนินการอย่างไร แม้ว่าจะมีเกณฑ์ในการจัดตั้งคณะใหม่และกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องก็ตาม การศึกษาความเป็นไปได้ เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้มีอำนาจย่อมต้องมีกลยุทธ์และวิธีการหลาย ๆ อย่างประกอบกัน และยากต่อการที่คาดการณ์ผลการตัดสินใจ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ จำนวนมาก

เฮอร์เบิร์ต เอ. ไชมอน (Herbert A.Simon) ได้อธิบายถึงลักษณะของการตัดสินใจแบบมีโครงสร้าง และการตัดสินใจแบบไม่มีโครงสร้าง พร้อมกับให้เสนอแนะเกี่ยวกับเทคนิคที่จะนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจแต่ละประเภท ดังนี้

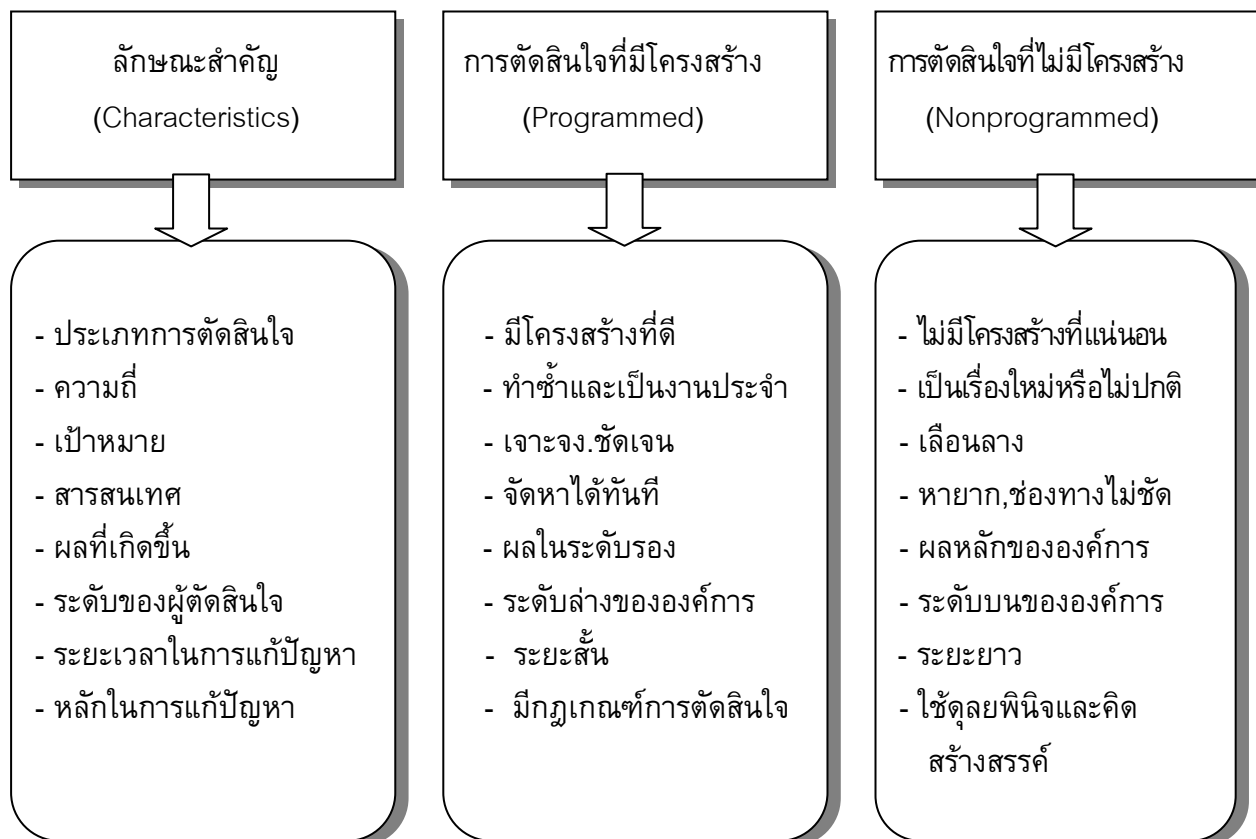
การตัดสินใจแบบมีโครงสร้าง เป็นการตัดสินใจที่เกิดขึ้นเสมอ และมีลักษณะเป็นการตัดสินใจในงานประจำ แม้ว่าจะเป็นการตัดสินใจในเรื่องใหม่ แต่ยังสามารถใช้กฎระเบียบ และวิธีการที่เคยปฏิบัติมาในอดีต เข้าไปประกอบการวินิจฉัยเพื่อการลงความเห็นได้ทันที และมีลักษณะประจักษ์เป็นการตัดสินใจที่เคยปฏิบัติมาแล้ว ส่วนเทคนิคที่นำไปใช้ประกอบการตัดสินใจมีดังนี้

- (1) ใช้นิสัยที่เคยปฏิบัติมา
- (2) ใช้กฎระเบียบขององค์กร
- (3) ตัดสินใจตามโครงสร้างขององค์กร
- (4) ใช้เทคนิคการวิจัยดำเนินงาน
- (5) ใช้กระบวนการทางข้อมูลจากคอมพิวเตอร์

การตัดสินใจแบบไม่มีโครงสร้าง เป็นการตัดสินใจที่ไม่มีรูปแบบแน่นอน และไม่สามารถใช้วิธีการตัดสินใจแบบใดหนึ่งที่เคยประสบผลสำเร็จ ในอดีตไปปรับใช้ได้ เพราะการตัดสินใจดังกล่าวเป็นเรื่องใหม่ มีความสลับซับซ้อนสูง หรือเป็นเพราะว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากไม้อาจจะใช้วิธีการในอดีตได้โดยมีเทคนิคที่นำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ มีดังนี้

- (1) ใช้ดุลพินิจ สัญชาตญาณ และความคิดสร้างสรรค์
- (2) ใช้การคัดเลือกและฝึกอบรมผู้บริหาร
- (3) ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีความสลับซับซ้อนสูงเข้าไปประยุกต์ใช้เพื่อการตัดสินใจ

ส่วนมุมมองของ มัวร์เฮด และกริฟฟิน ได้เปรียบเทียบลักษณะของการตัดสินใจทั้งสองประเภทไว้อย่างน่าสนใจ ดังสรุปไว้ในแผนภูมิดังนี้



แผนภูมิแสดงลักษณะสำคัญของการตัดสินใจที่เป็นโปรแกรมและไม่เป็นโปรแกรม

ที่มา : ปรับปรุงจาก Gregory Moorhead and Ricky W. Griffin, Organizational Behavior : Managing People and Organizations

3.2 สภาพแวดล้อมในการตัดสินใจ

การตัดสินใจที่ผู้บริหารจำเป็นต้องนำมาประกอบการพิจารณา พิจารณาในรูปของระดับความแน่นอนของสถานการณ์ ไปจนถึงความไม่แน่นอนกล่าวคือ ในทางทฤษฎีเราอาจจะพิจารณาว่าผู้บริหารจะต้องมีสารสนเทศประกอบการตัดสินใจ และมีความรู้เกี่ยวกับประเด็นการตัดสินใจอย่างครบถ้วน แต่ในโลกของความเป็นจริง ย่อมเป็นไปได้ที่ผู้ตัดสินใจจะเพียบพร้อมด้วยความรู้และข้อมูลในบางกรณีอาจจะไม่ทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องเลยก็ได้ ดังนั้น สถานการณ์ในการตัดสินใจอาจจะมีระดับความแน่นอน ดังที่ปรากฏในแผนภูมิ คือ

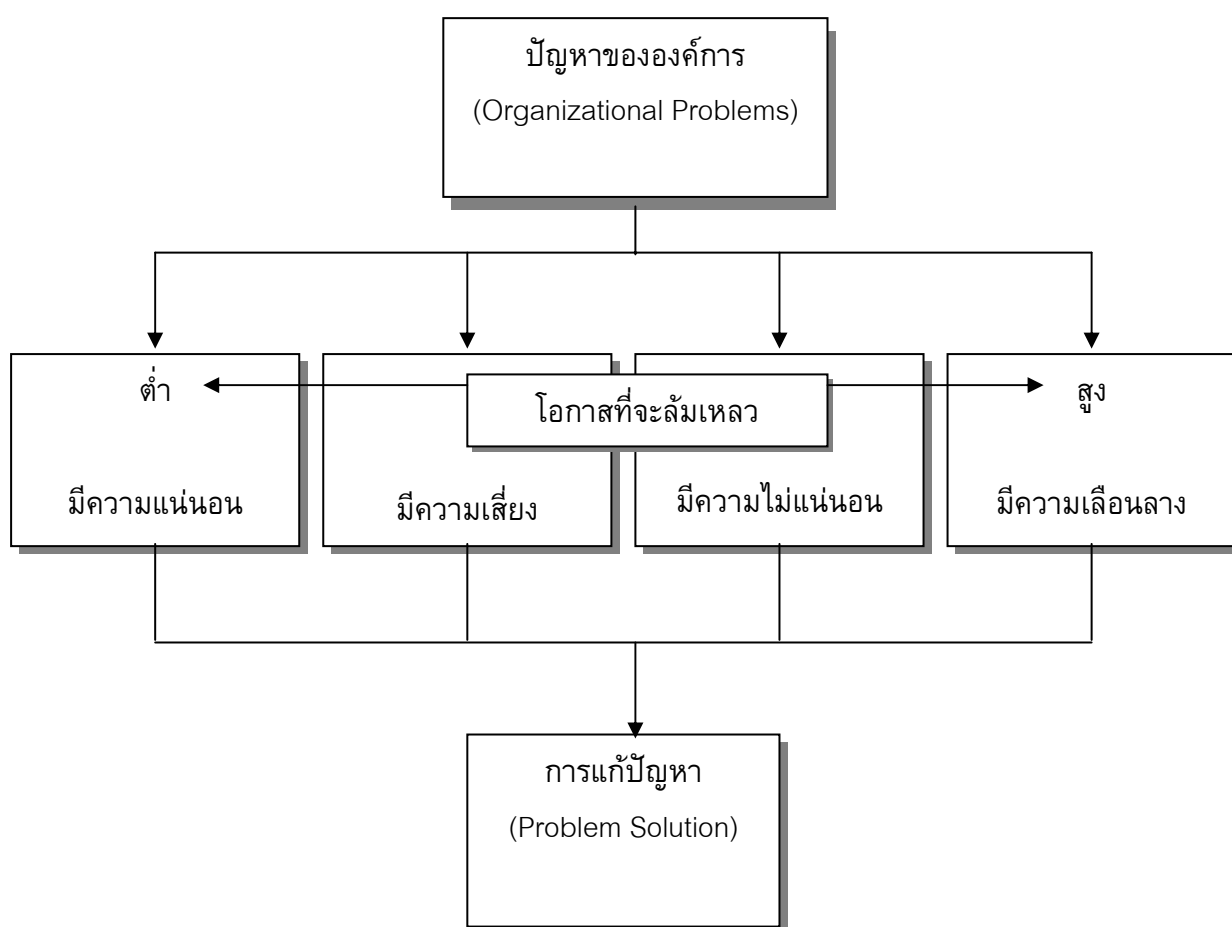
- (1) ความแน่นอน
- (2) ความเสี่ยง

(3) ความไม่แน่นอน และ

(4) ความคลุมเครือ

ก. ความแน่นอน

การตัดสินใจในสถานการณ์ที่แน่นอน จะเกิดขึ้นได้จริงก็ต่อเมื่อ ผู้บริหารรู้ทางเลือกทุกทางเลือกว่ามีเงื่อนไขอย่างไร และมีผลอย่างไรในการดำเนินการตามทางเลือกนั้น การตัดสินใจในสถานการณ์ที่แน่นอนมีสมมติฐานว่า “ผู้บริหารจะต้องรู้ข้อมูลข่าวสารที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อสถานการณ์นั้นๆ”



แผนภูมิ เงื่อนไขที่ส่งผลกระทบต่อความล้มเหลวในการตัดสินใจ

ข. ความเสี่ยง

สถานการณ์ของความเสี่ยง เกิดขึ้นเมื่อผู้บริหารรู้ว่ามีความเสี่ยงที่จะเกิดอะไรบางอย่าง แต่ไม่ทราบถึงผลที่จะเกิดขึ้นในแต่ละทางเลือก การตัดสินใจเลือกทางเลือกจึงเป็นเพียงการคาดคะเนผลจากทางเลือกที่มีอยู่ สิ่งที่สำคัญต่อการคาดการณ์ภายใต้ความเสี่ยง เป็นวิธีการที่ผู้บริหารอาศัยข้อมูลของความน่าจะเป็นที่จะเกิดผลในทางเลือกที่จะช่วยคาดการณ์ความน่าจะเป็นของความสำเร็จหรือความล้มเหลวของแต่ละทางเลือก

ค. ความไม่แน่นอน

การตัดสินใจ ที่มักจะพบมากที่สุด เป็นการตัดสินใจภายใต้สภาพแวดล้อมของสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน กล่าวคือ ผู้ตัดสินใจไม่ทราบว่าทางเลือกทั้งหมดในสถานการณ์นั้น ๆ มีอะไรบ้างและไม่ทราบอีกเช่นกันว่าผลจะเป็นอย่างไร การนำสถิติเข้ามาประยุกต์ใช้จึงไม่เป็นประโยชน์แต่อย่างใด การตัดสินใจสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้ตัดสินใจ จะต้องตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับสถานการณ์เพื่อสร้างกรอบของการวิเคราะห์ที่มีความเป็นเหตุเป็นผลในการนำไปประกอบการตัดสินใจ ถ้าการตั้งสมมติฐานผิดพลาด ย่อมคาดการณ์ได้ว่าความล้มเหลวในการตัดสินใจย่อมจะเกิดตามมา

ง. ความคลุมเครือ

การตัดสินใจที่ต้องเผชิญกับความยุ่งยากยิ่ง คือการตัดสินใจในสถานการณ์ที่คลุมเครือที่ไม่รู้ว่าปัญหาที่จะตัดสินใจ และเป้าหมายของการตัดสินใจคืออะไร การกำหนดทางเลือกในการตัดสินใจเป็นสิ่งที่กระทำได้ยากมากและไม่สามารถหาสารสนเทศประกอบการตัดสินใจได้ เจื่อนไขต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมาก จึงมีความเป็นไปได้สูงยิ่งขึ้น ที่การตัดสินใจในสถานการณ์ของความคลุมเครือจะประสบกับความล้มเหลว

4. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยี

เนื่องจากเทคโนโลยีได้มีผลกระทบต่อการ ทั้งในด้านกระบวนการทำงานโครงสร้างองค์การ รูปแบบการติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจ และวัฒนธรรม ในการศึกษาของวิชาทฤษฎีองค์การ จึงมีงานที่ศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีค่อนข้างมาก โดยเฉพาะในปัจจุบันซึ่งมีเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีอิทธิพลต่อการโดยทั่วไปอย่างหลีกเลี่ยงได้ยาก รวมทั้งเทคโนโลยียังทำให้เกิดรูปแบบองค์การซึ่งต่างจากรูปแบบเดิม จึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาและทำความเข้าใจเรื่องเทคโนโลยีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับองค์การ

ความหมายของเทคโนโลยีในวิชาองค์การมีความแตกต่างกันดังนี้

- เทคโนโลยี หมายถึง วิธีการ กิจกรรม และความรู้ที่ใช้ในการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าให้เป็นผลผลิต (Scott, 1987 :18)
- เทคโนโลยี คือความรู้ เครื่องมือ เทคนิค และการกระทำที่ใช้ในการแปลงปัจจัยนำเข้าขององค์การให้เป็นผลผลิต (Perrow, 1967 ; Rousseau, 1979)

สรุปเทคโนโลยี คือ กระบวนการที่เปลี่ยนปัจจัยนำเข้าเป็นผลผลิต ซึ่งกระบวนการนี้จะ สามารถเปลี่ยนได้ทั้งความรู้ ปัญญาและวัตถุ

ดังนั้นเทคโนโลยีจึงเกี่ยวข้องกับวิธีการในการบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการหรือวัตถุประสงค์ หรือผลผลิต ซึ่งโดยปกติจะเป็นการทำให้เกิดสินค้าและบริการ จากมุมมองดังกล่าว เทคโนโลยีจึงครอบคลุมถึงสิ่งต่อไปนี้

1) วัตถุทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการผลิต เช่น หุ่นยนต์ เครื่องจักร รถไฟ คอมพิวเตอร์ รวมทั้งผลผลิต

2) กิจกรรมหรือกระบวนการซึ่งประกอบด้วยวิธีการในการผลิต

เจมส์ ทอมป์สัน (Thompson, 1967) ได้จำแนกเทคโนโลยีโดยพิจารณาจากความสัมพันธ์ของคนงานหรือหน่วยงานในการได้มาซึ่งทรัพยากร หรือวัสดุเพื่อใช้ในการทำงานโดยทอมป์สันได้แบ่งเทคโนโลยีเป็น 3 ประเภท โดยพิจารณาจากลักษณะของเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อโครงสร้างที่เรียกว่าความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน คือ หมายถึงระดับที่พนักงานและหน่วยงานอาศัยซึ่งกันและกันเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรหรือวัตถุดิบในการทำงาน

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

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

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

4.1 เทคโนโลยีสมัยใหม่

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) จัดเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ซึ่งมีบทบาทในชีวิตประจำวันขององค์การในปัจจุบันค่อนข้างมากเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือกระบวนการที่ใช้ในการรวบรวมเก็บรักษา วิเคราะห์จัดการและเผยแพร่สารสนเทศ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ที่ใช้ระบบสารสนเทศ ลักษณะของเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ถือได้ว่าเป็นการ ทำความหมายของเทคโนโลยีที่นิยมใช้กันในทฤษฎีองค์การด้วย

ลักษณะเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างจากเทคโนโลยีโดยทั่วไป คือ

1) เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่สามารถตัดตอนได้อย่างชัดเจนระหว่างปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิตแบบเทคโนโลยีอื่นทั่วไป ทั้งนี้เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับงานที่เป็นนามธรรมซึ่งเป็นงานที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง และเทคโนโลยีสารสนเทศจะปฏิบัติการอยู่ภายในเครื่อง ซึ่งมนุษย์ไม่สามารถมองเห็นได้

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

3) เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ใช้ และโต้ตอบได้ทันทีกับผู้ใช้ซึ่งแตกต่างจากเทคโนโลยีแบบเดิม นักวิชาการที่ผ่านมามากให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีในโรงงานซึ่งผลิตสินค้าที่จับต้องได้และปฏิสัมพันธ์กับผู้น้อย

ด้วยลักษณะที่แตกต่างจากเทคโนโลยีอื่นโดยทั่วไป เทคโนโลยีสารสนเทศจึงแทบจะแยกจากองค์การสมัยใหม่ได้ยาก รวมทั้งมีผลกระทบต่อรูปแบบและโครงสร้างขององค์การในลักษณะที่แตกต่างจากเทคโนโลยีอื่นและทำให้รูปแบบองค์การใหม่ซึ่งเรียกว่า “องค์การเสมือนจริง” ที่เกิดจากเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่างจากรูปแบบองค์การเดิมโดยสิ้นเชิง

4.2 เทคโนโลยีและองค์การ

คุณสมบัติของเทคโนโลยีที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับโครงสร้างองค์การ ได้แก่ ความซับซ้อน ความไม่แน่นอน และการพึ่งพาซึ่งกันและกัน

ในวงการศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยี ในวิชาการองค์การระยะแรกได้รับอิทธิพลของสำนักเหตุผลนิยม (Rational) อยู่มาก เทคโนโลยีถูกมองเป็นลักษณะเครื่องจักรที่มีลักษณะเครื่องจักรกลที่มีลักษณะทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ และมีลักษณะความสัมพันธ์ที่แน่นอนกับองค์การในด้านใดด้านหนึ่ง ดังนั้นทฤษฎีองค์การในระยะแรก เช่น ทฤษฎีโครงสร้างตามสถานการณ์จึงเสนอว่าความสอดคล้องของเทคโนโลยีกับปัจจัยอื่นๆภายในองค์การจะนำไปสู่โครงสร้างองค์การที่เหมาะสม

ทฤษฎีองค์การในระยะต่อมา เช่น ทฤษฎีสถาบัน มีการศึกษาว่าแรงผลักดันที่องค์การต่างๆ รับเทคโนโลยีไปใช้ในองค์การ เป็นเพราะเทคโนโลยีนั้นมีคุณสมบัติที่ดี มีประสิทธิภาพและมีประโยชน์ในการใช้งานหรือเป็นเพราะองค์การต้องการให้กลุ่มอื่น ๆ ยอมรับองค์การจึงนำเทคโนโลยี

นั้นมาใช้ นั่นคือ นักวิชาการระยะหลังได้มีข้อโต้แย้งว่า เทคโนโลยีเกี่ยวข้องกับความคิดที่สังคมสร้างขึ้น กล่าวคือ คนและกลุ่มคนเป็นผู้ที่ให้ความหมายกับเทคโนโลยีว่าเทคโนโลยีนั้นเป็นอย่างไร นอกเหนือจากคุณสมบัติจริง ๆ ของเทคโนโลยีนั้นๆ เช่น การมองว่าเทคโนโลยีใหม่ ๆ เป็นสิ่งที่ดีเสมอ ดังนั้นองค์กรควรที่จะนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ โดยอาจจะไม่ได้พิจารณาถึงประโยชน์ และผลข้างเคียงของเทคโนโลยีที่แท้จริง แนวคิดนี้จึงมีผลต่อการตัดสินใจในการนำเทคโนโลยีมาใช้ การนำเทคโนโลยีไปปฏิบัติและการเผยแพร่ของเทคโนโลยีด้วย เช่น การนำระบบ ISO ซึ่งถือเป็นเทคโนโลยีทางการบริหารมาใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ โดยมีเหตุผลทางด้านสังคม คือ เพื่อต้องการการยอมรับหรือเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือมากกว่าเหตุผลด้านวิชาการหรือด้านเทคนิคว่า เทคโนโลยีทางการบริหารนี้เป็นสิ่งที่พึงปฏิบัติ

5. แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมขององค์การ

สิ่งแวดล้อมขององค์การ หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่อยู่ล้อมรอบองค์การและสามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานและการเข้าถึงทรัพยากรที่หายาก ได้แก่ วัตถุดิบคนงานที่มีความเชี่ยวชาญ ข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการปรับปรุงเทคโนโลยีการสนับสนุนจากลูกค้าและผู้มีส่วนร่วม สถาบันการเงิน และคู่แข่ง เป็นต้น

การวิเคราะห์สิ่งแวดล้อม หมายถึง กระบวนการซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่ในการตัดสินใจหลักพัฒนาความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมขององค์การ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการทำงานและผลการดำเนินงานขององค์การทั้งในปัจจุบันและอนาคต จุดมุ่งหมายของการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมนั้นมี 3 ประการ คือ

- 1) เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันและในอนาคต
- 2) เพื่อทำความเข้าใจหรือความเชื่อเดิมของผู้ที่ทำหน้าที่ในการตัดสินใจ เพื่อจะได้เปิดรับและทำความเข้าใจกับโอกาส ข้อจำกัด และความเป็นไปได้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสิ่งแวดล้อม
- 3) ช่วยทำให้การรับรู้ของผู้ที่ทำหน้าที่ตัดสินใจดีขึ้น ว่าควรจะมีสิ่งแวดล้อมอย่างไรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จ

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

- 1) สิ่งแวดล้อมแบบสงบนิ่งและกระจัดกระจาย (Placid-randomized environment)

สิ่งแวดล้อมมีลักษณะที่คงที่ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือเปลี่ยนแปลงน้อย ปัจจัยต่าง ๆ ของสิ่งแวดล้อมและความต้องการจะอยู่กระจัดกระจายไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ ดังนั้น สิ่งแวดล้อมจึงมีผลกระทบต่อองค์การน้อยมาก ภายใต้สิ่งแวดล้อมประเภทนี้องค์การอยู่รอดได้แม้แต่จะเป็นหน่วยเล็ก ๆ หน่วยเดียว ดังนั้นกลยุทธ์ที่ดีที่สุดสำหรับองค์การภายใต้สิ่งแวดล้อม คือ การเรียนรู้แบบลองผิดลองถูก

- 2) สิ่งแวดล้อมแบบสงบนิ่งและกระจุกตัว (Placid-clustered environment)

สิ่งแวดล้อมที่ลักษณะที่คงที่ หรือเปลี่ยนแปลงช้าแต่ทรัพยากรและปัจจัยต่างๆ ของสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อองค์การจะอยู่อย่างค่อนข้างกระจุกตัวอยู่ที่ใดที่หนึ่ง เช่น การรวมกลุ่มของซัพพลายเออร์หรือลูกค้า ซึ่งทำให้สามารถส่งผลกระทบต่อองค์การได้ ดังนั้นภายใต้สิ่งแวดล้อมเช่นองค์การจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับโอกาสและข้อจำกัดของสิ่งแวดล้อม มีการวางแผนระยะยาว ปัจจัยลักษณะสิ่งแวดล้อมเช่นนี้มักจะส่งเสริมให้มีการรวมตัวของทรัพยากรและพัฒนาความสามารถพิเศษขึ้นมาองค์การมีแนวโน้มรวมศูนย์อำนาจ

3) สิ่งแวดล้อมแบบไม่สงบนิ่งและมีผลกระทบ (Disturbed-reactive environment)

สิ่งแวดล้อมไม่มีเสถียรภาพและทรัพยากรกระจุกตัว จึงมีการแข่งขันระหว่างองค์การต่างๆ โดยอาจมีองค์การใหญ่จำนวนสองสามแห่งซึ่งเป็นผู้ที่มีอิทธิพลเหนือองค์การอื่น โดยอาจเป็นองค์การที่สามารถกำหนดราคาในตลาดได้ องค์การภายใต้สิ่งแวดล้อมเช่นนี้จำเป็นต้องมี กลยุทธ์แปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ มีโครงสร้างยืดหยุ่นกระจายอำนาจเพื่อทำให้เกิดการตัดสินใจที่ฉับไวและมีคุณภาพในการแข่งขัน หรือประนีประนอม

4) สิ่งแวดล้อมแบบวุ่นวาย (Turbulent Environment)

สิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด มีความแน่นอนสูงและมีความซับซ้อนมาก โดยที่ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมก็เปลี่ยนแปลงอย่างมากด้วย ภายใต้สิ่งแวดล้อมเช่นนี้ ผลของการกระทำมีความไม่แน่นอน และไม่สามารถคาดการณ์ได้ แม้ว่าองค์การจะมีขนาดใหญ่ก็ไม่สามารถจัดการสภาพแวดล้อมเช่นนี้ได้ โดยการใช้วิธีแบบเดิมในการวางแผนหรือพยากรณ์ แต่องค์การจะต้องหารูปแบบของความร่วมมือการสร้างองค์การเครือข่าย เพื่อจะประสานแนวคิดที่คล้ายคลึงกันในการจัดการกับสิ่งแวดล้อม

6. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การแบบเครื่องจักร

แนวคิดแบบเครื่องจักรเป็นแนวคิดแบบคลาสสิก ซึ่งอาศัยแนวคิดหลัก 3 กลุ่ม เป็นพื้นฐาน คือ การจัดการแบบวิทยาศาสตร์ ทฤษฎีการบริหาร และสำนักงานระบบราชการ

6.1 การจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management)

เฟรดเดอริก วินสโลว์ เทเลอร์ (Frederick Winslow Taylor ,1856 - 1915) ได้เสนอให้มีการประยุกต์การจัดการที่เป็นวิทยาศาสตร์ ซึ่งเทเลอร์เชื่อว่าวิธีนี้ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยการดูแลลูกจ้างอย่างใกล้ชิด

เทเลอร์เป็นวิศวกรอุตสาหกรรม ซึ่งเคยทำงานที่บริษัทเหล็กมาก่อน เทเลอร์เชื่อว่าหากปล่อยให้คนงานควบคุมความรู้ในการผลิต และวิธีการทำงานจะทำให้บริษัทมีผลผลิตต่ำกว่าที่ควรจะเป็น เทเลอร์เชื่อว่าหากมีการนำวิธีทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการทำงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานและค้นหาวิธีการที่ดีที่สุดวิธีเดียว สำหรับแต่ละงานแล้วจะทำให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด ซึ่งมีสาระสำคัญ 4 ข้อ คือ

1) การพัฒนาหลักการการทำงานให้เป็นระบบหรือวิทยาศาสตร์ เพื่อแทนที่การทำงานที่อาศัยเพียงประสบการณ์ของคนงานเพียงอย่างเดียว เนื่องจากคำว่าวิทยาศาสตร์ได้รับการวิจารณ์ในภายหลังเป็นอย่างมาก เทเลอร์จึงได้ให้คำอธิบายว่าวิทยาศาสตร์ที่เทเลอร์ใช้ หมายถึง “การจัดองค์ความรู้ของสาขาใดสาขาหนึ่งให้เป็นระบบ” ไม่ได้หมายถึงวิทยาศาสตร์ที่เข้าใจกันโดยทั่วไปแต่หากพิจารณาความหมายของวิทยาศาสตร์ที่เทเลอร์เสนอ คือ การประมวลความรู้ เดิมในการทำงานเพื่อมากำหนดเป็นกฎเกณฑ์ รวมทั้งการใช้สูตรคณิตศาสตร์เพื่อใช้ในการชีวิตการทำงานประจำวัน ความหมายดังกล่าวก็ไม่ได้แตกต่างจากหลักทางวิทยาศาสตร์แต่อย่างใด

2) การคัดเลือกและการพัฒนาคนงานต้องใช้การจัดการแบบวิทยาศาสตร์ด้วย โดยฝ่ายบริหารจะทำหน้าที่ในการศึกษาลักษณะธรรมชาติและผลงานของคนงาน เพื่อหาข้อจำกัดและโอกาสในการพัฒนาของคนงานแต่ละคน ทั้งนี้เพื่อให้คนงานได้ทำงานที่น่าสนใจและสร้างผลกำไรมากที่สุดตามกำลังความสามารถ วิธีการนี้จะต้องทำต่อเนื่องทุกปี

3) นำหลักวิทยาศาสตร์มาใช้กับคนงานที่ได้รับการคัดเลือกและพัฒนาแล้ว โดยผู้บริหารจะต้องแบกรับภาระหน้าที่ในการดำเนินงานเป็นส่วนใหญ่ ในการนำหลักวิทยาศาสตร์มาใช้ในการปรับปรุงงาน และหลังจากนั้นก็ให้นำหลักวิทยาศาสตร์ดังกล่าวมาให้คนงานใช้ในการทำงาน

4) จัดสรรการทำงานระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายลูกจ้างให้เท่าเทียมกันโดยมีการประสานการทำงานทุกวัน ผู้บริหารจะกำหนดแนวทางให้ลูกจ้างปฏิบัติ และติดตามผลเมื่องานเสร็จสิ้น หากทำได้เช่นนี้เทเลอร์เชื่อว่าไม่มีปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างสองฝ่าย

6.2 ทฤษฎีการบริหาร (Administrative Theories)

ในขณะที่สำนักวิทยาศาสตร์การจัดการเน้นในระดับการปฏิบัติการ โดยไม่คำนึงถึงเรื่องการออกแบบองค์การ กลุ่มทฤษฎีการบริหารได้มุ่งศึกษาเรื่องใหม่ ๆ เกี่ยวกับองค์การ

เฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol) เป็นวิศวกรด้านอุตสาหกรรมชาวฝรั่งเศสและเป็นผู้จัดการบริษัทถ่านหินและเหล็ก และได้เสนอทฤษฎีการบริหารสำหรับผู้บริหารทุกระดับในองค์การซึ่งมีสาระสำคัญ 14 ข้อ ดังนี้

1) การแบ่งงานกันทำ (Division of Work) โดยมีเหตุผลเพื่อต้องการลดเวลาการเรียนรู้ในการทำงานให้น้อยลง และเพิ่มทักษะของการทำงานให้สูงขึ้น และหลักการแบ่งงานกันทำนี้จะใช้ได้ ในทุกระดับขององค์การไม่ใช่ระดับเฉพาะระดับคนงานเท่านั้น

2) อำนาจและความรับผิดชอบของผู้บริหาร ควรจะได้สัดส่วนกันอำนาจหน้าที่ต้องควบคู่กับความรับผิดชอบเพื่อมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ ให้กับบุคคลใดแล้ว บุคคลผู้นั้นต้องยอมรับผิดชอบที่ติดตามมาด้วย

3) วินัย (Discipline) คือ ลูกจ้างต้องเชื่อฟังและปฏิบัติตามกฎระเบียบ โดยหัวหน้าจะเป็นผู้สร้างวินัยให้เกิดขึ้น

4) เอกภาพการบังคับบัญชา (Unifity of Command) ลูกจ้างควรรับคำสั่งจากหัวหน้าเพียงคนเดียวเท่านั้น เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานและบุคคลลงได้

5) การมีทิศทางการทำงานอย่างเดียวกัน (Unity of Direction) คือ การทำงานแต่ละกลุ่มกิจกรรมมีวัตถุประสงค์เดียวกันภายใต้แผนงานเดียวกันเพื่อขจัดความขัดแย้งระหว่างบุคคล

6) ผลประโยชน์ส่วนตัวขึ้นต่อส่วนรวม กล่าวคือ ผลประโยชน์ขององค์การต้องมาก่อนเสมอ

7) ค่าจ้างควรพิจารณาจากผลงาน หลักความยุติธรรมและความสมเหตุสมผล

8) การรวมอำนาจ (Centralization) ต้องมีความสมดุลระหว่างการรวมอำนาจและการกระจายอำนาจ โดยพิจารณาความสามารถของผู้บริหารในการประสานงาน

9) สายการบังคับบัญชา (Scalar Chain) ชัดเจน กล่าวคือ สายการบังคับบัญชาจากผู้บริหารระดับบนไปยังระดับปฏิบัติการต้องมีความชัดเจนและการติดต่อสื่อสาร จะต้องเป็นตามสายการบังคับบัญชาดังกล่าว

10) ช่วงการควบคุม (Span of Control) หมายถึง จำนวนของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาแต่ละคนเนื่องจากมนุษย์มีข้อจำกัดในการดูแลผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาไม่ว่าจะเป็นข้อจำกัดในเรื่องความรู้ เวลาทำงาน และสถานที่ ดังนั้นจึงต้องพิจารณาช่วงการควบคุมขององค์การในแต่ละระดับให้เหมาะสมด้วย

11) ความเสมอภาค (Equity) อยู่บนพื้นฐานของความเมตตาและความยุติธรรม เพื่อสนับสนุนให้คนทำงานตามหน้าที่

12) ความมั่นคงในการทำงาน (Stability of Tenure of Personnel) ผู้บริหารควรมีการวางแผนด้านบุคลากรให้ดีและสร้างความก้าวหน้าในวิชาชีพ ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา

13) ความคิดริเริ่ม (Initiative) คนงานที่มีความคิดริเริ่มในการทำงานจะสามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ

14) ความสามัคคี (Esprit de Corps) ส่งเสริมให้มีการสร้างและพัฒนาการทำงานเป็นกลุ่ม สร้างทีมสปริตเพื่อให้เกิดความสมานฉันท์ให้เกิดขึ้นภายในองค์การ

6.3 สำนักกระบบราชการ (Bureaucratic School)

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) นักสังคมวิทยาชาวเยอรมันได้พัฒนาทฤษฎีระบบราชการขึ้นและเขียนในหนังสือเรื่องทฤษฎีองค์การด้านเศรษฐกิจ และสังคมระบบราชการตามแนวคิดของเวเบอร์จัดเป็นองค์การเชิงอุดมคติ และมีประสิทธิผลมากที่สุดเมื่อเทียบกับองค์การในสมัยศักดินาและองค์การรูปแบบดั้งเดิมในสมัยนั้น

องค์การแบบราชการที่เวเบอร์ได้เสนอนั้น มีพื้นฐานจากสำนักเหตุผลนิยมโดยเน้นหลักการของอำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการ โดยอาศัยกฎระเบียบ เน้นความเป็นวัตถุวิสัยและเป็นกลาง คือ ไม่ใช้ความรู้สึกส่วนตัวมาใช้ในการทำงาน ลักษณะขององค์การแบบราชการที่เวเบอร์เสนอมีสาระสำคัญ ดังนี้

1) มีการแบ่งงานกันทำตามหน้าที่ โดยใช้หลักการแบ่งงานกันทำ โดยมีการแบ่งอำนาจหน้าที่ในการทำงาน และมีการกำหนดวิธีการทำงานอย่างชัดเจน

2) หลักการกำหนดรายการบังคับบัญชาและชั้นของอำนาจ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งต่าง ๆ ตามลำดับชั้นและมีการควบคุมสมาชิกทุกคนภายใต้โครงสร้างองค์การโดยให้บังคับบัญชาและระดับเป็นผู้ดูแล

3) หลักการเกี่ยวกับกฎระเบียบที่มีการเขียนไว้ มีกฎระเบียบในการทำงานโดยอาศัยเอกสารที่มีการเขียนไว้อย่างเป็นทางการ เพื่อให้เกิดบรรทัดฐานเดียวกันในการทำงานและเพื่อให้การประสานงานเป็นไปด้วยดี ตลอดจนเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและเสถียรภาพในการทำงาน

4) ไม่นำความสัมพันธ์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้องกับงาน เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้ความชอบพอสวนตัวมาใช้ในการทำงานซึ่งเป็นการขัดต่อหลักคุณธรรม

5) การคัดเลือกและการแต่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นเลิศ ด้านการงาน ความสามารถ และผลงานเป็นสำคัญ

6.4 ข้อดีขององค์การแบบเครื่องจักร

1) เป็นรูปแบบขององค์การที่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ดี เพราะมีการนำหลักการแบ่งงานกันทำตามาใช้ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความชำนาญเฉพาะด้านอันนำไปสู่ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

2) มีการใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งจะเป็นการทำงานมากกว่าการใช้สามัญสำนึกหรือประสบการณ์เพียงอย่างเดียวซึ่งจะส่งผลให้การทำงาน ไม่ได้มาตรฐานหรือมีการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เหมาะสมได้ อันทำให้ขวัญกำลังใจของพนักงานตกต่ำ

3) มีเอกภาพในการบังคับบัญชาทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สับสนในการทำงานการประเมินผลหรือการตรวจสอบการทำงานทำได้ง่าย

4) มีกฎระเบียบหรือคู่มือการปฏิบัติงานทำให้การทำงานมีมาตรฐาน มีความต่อเนื่องในการทำงาน กล่าวคือไม่ว่าผู้บังคับบัญชาหรือเจ้าหน้าที่จะมีการหมุนเวียนเปลี่ยนไป แต่ระบบงานที่ได้กำหนดเป็นกฎระเบียบแล้ว จะทำให้งานมีลักษณะต่อเนื่องและระบบงานมีเสถียรภาพมากขึ้น

5) การไม่นำความสัมพันธ์ส่วนตัวมาใช้ในการทำงาน เป็นการส่งเสริมระบบคุณธรรมและทำให้เกิดความยุติธรรมในการพิจารณาผลงานและการแต่งตั้งหรือเลื่อนตำแหน่ง ปัญหาเรื่องการใช้ความพึงพอใจ (Favoritism) อันเนื่องมาจากเป็นญาติหรือคนใกล้ชิดที่ทำให้คนเกิดอคติหรือเลือกปฏิบัติจะได้ไม่เกิดขึ้น

6) มีความชัดเจนในการบังคับบัญชาและสั่งงาน เนื่องจากการกำหนดโครงสร้างสายบังคับบัญชา (Hierarchy) ทำให้ทราบแน่นอนว่าใครต้องรายงานกับใคร และมีหน้าที่อะไรบ้าง

6.5 ข้อจำกัดขององค์การแบบเครื่องจักร

แม้ว่าองค์การแบบเครื่องจักรจะมีข้อดีหลายประการแต่ก็มีข้อจำกัด ดังนี้

1) ไม่คำนึงถึงสภาพแวดล้อม ทำให้องค์การขาดความคล่องตัวในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์โดยเฉพาะ หากสิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วหรือสิ่งที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจากการมีโครงสร้างกฎระเบียบและกระบวนการที่แน่นอนตายตัว

2) กฎระเบียบที่เป็นทางการ ทำให้องค์การมีลักษณะไม่ยืดหยุ่นในการทำงานและทำให้กระบวนการวิธีการทำงานมีลักษณะยอมนำ (Procedural Compliance) ดังนั้นบุคลิกภาพของระบบราชการทำให้เกิดการปฏิบัติตามโดยปราศจากเงื่อนไข (Unconditional Conformity) กับกฎและกระบวนการทำงานโดยไม่คำนึงว่าสิ่งนั้นจะช่วยทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ หรือทำให้เกิดประสิทธิภาพได้อย่างไร เมื่อกฎระเบียบกลายเป็นเป้าหมาย ในตัวเองมากกว่าเป็นวิธีการที่จะนำไปสู่จุดหมาย พฤติกรรมขององค์การจึงมีลักษณะเน้นพิธีกรรมมากกว่าลักษณะที่มีเหตุผล ปัญหาดังกล่าวเป็นสิ่งที่เรียกว่า “การทดแทนเป้าหมายการทำงาน” ซึ่งส่งผลให้คนมุ่งในการปฏิบัติงานตามกฎและกระบวนการทำงานจนละเลยวัตถุประสงค์ที่แท้จริงขององค์การได้ รวมทั้งละเลยความต้องการของลูกค้าหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholder)

3) การทำลายความเป็นมนุษย์ มนุษย์เป็นเครื่องมือเพื่อทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายเท่านั้น จึงขาดการสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งขาดการพัฒนาศักยภาพของคนให้ใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ ทำให้แนวคิดได้รับการวิจารณ์ว่าเป็นองค์การที่ไร้จิตวิญญาณของคน

4) เน้นเรื่องประสิทธิภาพและการควบคุมมากเกินไป จนละเลยปัจจัยด้านจิตวิทยาหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับองค์การแบบไม่เป็นทางการ เช่น ความเชื่อของคน

5) การมองว่าคนเป็นสัตว์เศรษฐกิจ จึงใช้เงินหรือวัตถุเท่านั้นในการจูงใจในการทำงาน ซึ่งอาจจะไม่สามารถใช้ในทุกรณีได้ เนื่องจากคนมีลักษณะที่แตกต่างกัน สำหรับคนบางคน การทำงานที่ท้าทายอาจเป็นสิ่งจูงใจมากกว่าผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ

6) เป็นแนวคิดของการใช้สูตรสำเร็จเรื่องการจัดการ โดยไม่คำนึงถึงข้อแตกต่างของสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยต่าง ๆ อื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น วัฒนธรรม

7) การใช้หลักการแบ่งงานกันทำ ทำให้คนมุ่งแต่ทำงานเฉพาะหน้าที่ของตนเองเท่านั้น ทำให้เกิดปัญหาการสร้าง ความจงรักภักดีเฉพาะกลุ่มตนเอง อันนำไปสู่การสร้างอาณาจักรของแต่ละหน่วย เพื่อให้หน่วยงานของตนขยายหน้าที่ความรับผิดชอบ อันจะนำไปสู่การได้รับงบประมาณและทรัพยากรอื่น ๆ และอำนาจมากขึ้น จนละเลยการประสานงานกับหน่วยตัวเอง บางครั้งอาจเกิดความขัดแย้งกันเองเนื่องจากหน่วยงานเหล่านั้นพยายามบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานตนเอง กระทั่งจะล้มวัตถุประสงค์ขององค์การโดยรวม

8) การมีสายการบังคับบัญชาที่มากเกินไป จะทำให้การสื่อสารล่าช้าไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และเกิดปัญหาข้อมูลบิดเบือนได้อีกด้วยรวมถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้บริหารระดับใดระดับหนึ่งเลือกการนำเสนอข้อมูลเฉพาะประโยชน์กับตนเองเท่านั้น จากการศึกษาพบว่าองค์การที่มีสายการบังคับบัญชามากกว่า 7-8 ชั้น มักจะมีปัญหาการสื่อสาร และเกิดปัญหาการควบคุม ตลอดจนการตัดสินใจซึ่งไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างทันที่ทันที่อีกด้วย

9) ความสัมพันธ์ห่างเหิน (Employee Alienation) ในองค์การแบบเครื่องจักรซึ่งไม่มีการนำความสัมพันธ์ส่วนตัวมาใช้ในการทำงาน อาจทำให้เกิดผลของความแตกแยกห่างเหินระหว่าง

หน่วยงานด้วยตนเอง หรือระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน อันเป็นผลทำให้การเรียนรู้ซึ่งกันและกันภายในองค์กรทำได้ยาก

10) ลูกค้ายกเกิดความไม่พอใจ (Nonmember Frustration) ลูกค้ายกได้รับการบริการที่ปราศจากอารมณ์ความรู้สึก ขาดอหยาศัยไมตรี และความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการเพราะบรรยากาศภายในที่มีการเข้มงวดกับกฎระเบียบและการเชื่องช้าผู้บังคับบัญชาได้หล่อหลอมพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานให้กลายเป็นหุ่นยนต์ ทำให้การบริการไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร

11) เป็นการรวบรวมอำนาจที่ศูนย์กลางมากเกินไป (Concentration of Power) คุณภาพการตัดสินใจขององค์กรขึ้นอยู่กับผู้ที่กุมอำนาจเพียงกลุ่มเล็ก ๆ จึงเป็นการเสี่ยงต่อการตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือเกิดลักษณะเผด็จการได้ง่าย

7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

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

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

ประยูร กาญจนดุล (อ้างใน พงศ์เทพ สัตบุตร์, 2538 : 20) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ มีหลักสำคัญอยู่ 5 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นตามกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

กุลชน ธนาพงศธร (2530 : 303 - 304) นักวิชาการไทยได้ชี้ให้เห็นว่าหลักการให้บริการที่สำคัญมี

5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจาก จะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มบุคคลอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปจนเกินผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

ปรีชญา เวสารัตน์ (อ้างถึงใน วาสนา พุทธิพงษ์ศิริ, 2544, หน้า 67 - 68) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐว่า หมายถึง การอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้ โดยเป้าหมายที่ดีที่สุดของการบริการคือ การทำให้ประชาชนพึงพอใจ

สุจิตรา (Suchitra. 1986 :104 - 105 ; Citing In Joung Wang.n.d.) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการ จากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ

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

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวเขาจึงได้ให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

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

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

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

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

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

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

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะคือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ และเพื่อให้สามารถวัดความพึงพอใจให้แก่หน่วยงานต่างๆ เพื่อตอบคำถามว่าบริการที่มีนั้นสามารถตอบสนอง

ความต้องการประชาชนได้มากขึ้นเพียงใดและโดยสภาพทั่วไปการบริการประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะดังนี้

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

ศุภรชต์ โชติกัญญาณ (อ้างใน วาสนา พุทธิพงษ์ศิริ, 2544, หน้า 68-69) รองเลขาธิการสำนักคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้กล่าวไว้ว่า การบริการประชาชนนั้นคือหน้าที่ที่สำคัญที่สุดของข้าราชการของรัฐ ต้องพยายามอย่างไม่มีที่สิ้นสุดในการปรับปรุงบริการที่ดีเพื่อมอบให้กับประชาชน เพื่อให้บรรลุตามหลักการในการบริการประชาชนของรัฐ ดังต่อไปนี้

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

7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีอากรและการให้บริการผู้เสียภาษี

7.1 ความหมายของภาษีอากร

ภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชนเพื่อนำมาใช้ประโยชน์แก่สังคม โดยผู้เสียภาษีอากรไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนโดยตรง

ณัฐพงศ์ โปษะบุตร (2532 : หน้า 5-6) ได้กล่าวคำนิยาม ที่เกี่ยวกับลักษณะสำคัญของ ภาษีอากรได้ 3 ประการด้วยกัน คือ

1) ภาษีอากรเป็นสิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชน กล่าวคือ ภาษีอากรจะต้องมีลักษณะบังคับไม่ใช่สิ่งที่ประชาชนผู้เสียภาษีจะเลือกได้ ประชาชนมีหน้าที่ต้องเสียภาษีให้แก่ รัฐบาลตามกฎหมายไม่ว่าจะสมัครใจหรือไม่ก็ตาม

2) ภาษีอากรเป็นสิ่งที่รัฐบาลเก็บมาเพื่อใช้ประโยชน์แก่สังคมโดยรวม ไม่ใช่เพื่อผู้ใดเพื่อหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น นำมาสร้างสาธารณูปโภค การศึกษา การสาธารณสุข และการป้องกันประเทศ เป็นต้น การนำภาษีมาพัฒนาบ้านเมืองในด้านต่าง ๆ ก็เพื่อให้ประชาชนมีการกินดี อยู่ดีมีมาตรฐานการครองชีพสูงขึ้น

3) ผู้เสียภาษีอากรไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนโดยตรง หมายความว่า การเก็บ ภาษีนั้นมิได้ให้ประโยชน์โดยตรงต่อผู้เสียภาษี แต่ผู้เสียภาษีอาจได้รับประโยชน์ทางอ้อมในรูป บริการบางอย่างของรัฐโดยประโยชน์ที่ได้รับนี้ไม่จำเป็นต้องเท่าเทียมกับจำนวนภาษีที่เสียไป ผู้เสีย ภาษีน้อยก็อาจมีโอกาสดำเนินการได้รับประโยชน์ ตอบแทนจากรัฐมากกว่าหรือเท่าเทียมหรือมากกว่าผู้เสียภาษี มากก็เป็นได้

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสวีธรรม (2543: หน้า 130-131) กล่าวว่า ภาษีอากรคือสิ่งที่รัฐบาล บังคับเก็บจากราษฎร และนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรง แก่ผู้เสียภาษี

สมคิด บางโม (2537: หน้า 15) กล่าวว่า ภาษีอากรคือ การโอนทรัพยากรใด ๆ อันมี ลักษณะบังคับ แต่มิได้เป็นการลงโทษจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาลโดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ กำหนดไว้ล่วงหน้า และไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ที่ได้รับโดยเฉพาะ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ทางเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติบางประการ

7.2 วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีอากร

1) เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ กิจการส่วนใหญ่ของรัฐเป็นกิจการเพื่อ ส่วนรวม เช่น ความมั่นคง ความปลอดภัย การศึกษา กิจการสาธารณูปโภคต่าง ๆ

2) เพื่อควบคุมหรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ รัฐบาลใช้ระบบภาษีอากรเพื่อ ควบคุมการบริโภคการผลิตหรือวิธีการดำเนินการทางธุรกิจบางประเภท มิให้เกิดผลเสียต่อเศรษฐกิจ ส่วนรวม เช่น การเก็บภาษีสินค้าประเภทสุรา บุหรี่ ในอัตราสูง ๆ เพื่อจำกัดการบริโภคของ ประชาชน เป็นต้น

3) เพื่อการกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม รัฐบาลใช้ภาษีอากรเป็นเครื่องมือสำคัญในการกระจายรายได้ เช่น การใช้อัตราภาษีก้าวหน้า ภาษีทรัพย์สิน ภาษีมรดก เป็นต้น

4) เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เช่น ในภาวะเงินเฟ้อ รัฐบาลจะเพิ่มภาษีต่าง ๆ ให้สูงขึ้นเพื่อลดการใช้จ่าย ในยามเศรษฐกิจตกต่ำ คนว่างงานมีจำนวนมาก รัฐบาลจะลดภาษีเพื่อกระตุ้นให้มีการบริโภคและมีการลงทุนมากขึ้น ซึ่งจะทำให้การจ้างงานเพิ่มขึ้น

7.3 หลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษีอากรที่ดี

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2543: หน้า 145-148) กล่าวว่าในปี ค.ศ.1776 อดัม สมิท (Adam Smith) ได้วางหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากรไว้ 4 ประการ คือ

1) ประชาชนทุกคนในแต่ละประเทศจะต้องเสียสละรายได้ หรือผลประโยชน์ตามฐานะทางเศรษฐกิจของตนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของรัฐทั้งนี้เพราะว่าแต่ละคนต่างก็ได้รับประโยชน์และการคุ้มครองจากรัฐ

2) ภาษีที่ประชาชนแต่ละคนจะต้องเสียนั้น จะต้องมีความแน่นอนไม่มีลักษณะกำกวม ลักษณะและรูปแบบของภาษีตลอดจนจำนวนที่จะต้องเสียภาษีจะต้องเป็นที่ชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีทุกคน

3) การเก็บภาษีทุกชนิดควรจะต้องจัดเก็บตามวัน เวลา สถานที่ที่ผู้เสียภาษีสะดวก และจะต้องอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีแก่ผู้เสียภาษีด้วย

4) ภาษีทุกคนที่จัดเก็บนั้นควรจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุดเท่าที่จะน้อยได้ แต่ทำให้รัฐบาลได้รับรายได้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีซึ่ง อดัม สมิท (Adam Smith) ได้วางรากฐานเอาไว้เมื่อประมาณสองร้อยกว่าปีนั้น ได้มีการวิวัฒนาการขึ้นตามลำดับจนถึงในปัจจุบัน ซึ่งหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

1) หลักของความแน่นอน (Certainty) การบริหารการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพนั้น กฎหมายที่ใช้ในการเก็บภาษีทุกประเภทจะต้องมีความแน่นอนและเป็นที่แจ้งชัดแก่ผู้เสียภาษีทุกคนกล่าวคือภาษีทุกประเภทที่จะจัดเก็บนั้น จะต้องเป็นที่แจ้งชัดและมีความแน่นอนในเรื่องฐานภาษี อัตราภาษี ตลอดจนวันเวลาและวิธีการที่จัดเก็บภาษีนั้น

2) หลักของการประหยัด (Low Compliance and Collection Cost) ระบบของการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ดีนั้น ภาษีอากรแต่ละประเภทที่จัดเก็บจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุด และเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำที่สุดด้วย

3) หลักของความเสมอภาค (Equity) การจัดเก็บภาษีที่ดีนั้นจะต้องก่อให้เกิดความยุติธรรมหรือความเสมอภาคในหมู่ผู้เสียภาษีทุกคน หลักความยุติธรรมในการเก็บภาษีนั้นเป็นหัวใจสำคัญของระบบภาษีที่ดีการพิจารณาความเป็นธรรมนั้น จะต้องพิจารณาทั้งความเป็นธรรมเกี่ยวกับภาษีที่จะจัดเก็บ และความเป็นธรรมที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีนั้นด้วย

4) หลักของการยอมรับ (Acceptability) การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภทจะทำให้ง่ายขึ้น ถ้าหากประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษี อย่างไรก็ตาม การที่ประชาชนจะยินดีให้ความร่วมมือในการเสียภาษีนั้น ภาษีอากรทุกชนิดที่จะจัดเก็บจากประชาชนจะต้องได้รับการยอมรับจากประชาชนส่วนใหญ่ด้วย

การที่ประชาชนจะให้การยอมรับมากน้อยเพียงใดย่อมจะขึ้นอยู่กับความยุติธรรมในการจัดเก็บภาษีของรัฐบาลเป็นสำคัญ กล่าวคือภาษีอากรแต่ละชนิดที่จะจัดเก็บนั้นจะต้องให้ความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีทุกคน ก่อนที่จะออกกฎหมายเก็บภาษีอากรแต่ละประเภทนั้น รัฐบาลควรจะต้องรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน เปิดโอกาสให้มีการแสดงออกถึงการสนับสนุนหรือคัดค้านอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้การที่จะทำให้ประชาชนยอมรับการเสียภาษีมากน้อยแค่ไหนนั้น ก็ยังขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างการเสียภาษี และประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีได้รับจากรัฐบาลอีกด้วย ถ้าหากรัฐบาลสามารถแสดงให้เห็นว่าเงินทุกบาททุกสตางค์ที่เก็บภาษีไปนั้น ในที่สุดก็กลับคืนเป็นผลประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีเอง ในอนาคตก็จะช่วยให้ประชาชนยอมรับการเสียภาษีมากขึ้น

5) หลักของการเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (Enforceability) ภาษีอากรทุกประเภทที่จะจัดเก็บจะต้องสามารถทำการบริหารการจัดเก็บอย่างได้ผลในทางปฏิบัติภาษีอากรบางอย่างแม้จะมีผลดีในทางทฤษฎี แต่ในทางปฏิบัติการจัดเก็บเป็นไปได้น้อย ภาษีนั่นจะถือเป็นภาษีที่ดีไม่ได้ แต่สำหรับประเทศไทยที่ด้อยพัฒนา หรือกำลังพัฒนานั้นจะไม่สามารถเก็บภาษีดังกล่าวอย่างได้ผลในทางปฏิบัติทั้งนี้เพราะขาดระบบการจดบันทึกและการตรวจสอบการเก็บภาษีที่ดีพอ ในกรณีเช่นนี้ ภาษีดังกล่าวก็จะถือเป็นภาษีที่ดีสำหรับประเทศนั้นไม่ได้

6) หลักของการทำรายได้ (Productivity) ภาษีที่ดีสำหรับรัฐบาลนั้น ควรเป็นภาษีที่สามารถทำรายได้ให้แก่รัฐบาลเป็นอย่างดีด้วย กล่าวคือเป็นภาษีที่มีฐานใหญ่ และฐานของภาษีขยายตัวได้รวดเร็วตามความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจซึ่งจะทำให้รัฐบาลได้รับรายได้จากภาษีอากรนั้นได้มาก โดยที่ไม่ต้องเพิ่มอัตราการจัดเก็บภาษีนั่น

7) หลักของความยืดหยุ่น (Flexibility) ภาษีที่ดีนั้นควรที่จะเป็นภาษีที่มีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจของประเทศ หรือการเปลี่ยนแปลงฐานทางเศรษฐกิจของผู้เสียภาษีได้ง่าย ตัวอย่างเช่น การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระบบก้าวหน้าในขณะที่เศรษฐกิจกำลังขยายตัว รายได้ของประชาชนจะเพิ่มขึ้น แต่อัตราภาษีที่จัดเก็บจะเพิ่มขึ้นเร็วกว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้น ภาษีที่จะเก็บนั้นจะไปลดอัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ของประชาชนซึ่งจะช่วยลดแรงกดดันของเงินเฟ้อได้มาก ในกรณีตรงกันข้ามในขณะที่เศรษฐกิจกำลังซบเซา รายได้ของประชาชนจะลดลง อัตราภาษีที่เก็บจะลดลงในอัตราที่เร็วกว่ารายได้ที่ลดลงซึ่งจะช่วยลดความเดือดร้อนของผู้เสียภาษี และพอจะลดความซบเซาทางเศรษฐกิจได้บ้าง

7.4 หลักการให้บริการผู้เสียภาษีที่ดี

กุลธนา ธนาพงศธร ได้ชี้ให้เห็นว่าหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่หน่วยการให้บริการจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษีส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. ความสม่ำเสมอกล่าวคือ การให้บริการผู้เสียภาษีนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการผู้เสียภาษีที่เสมอภาคทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. ความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินไปทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า ภาษีอากรคือเงินที่รัฐบาลจัดเก็บจากประชาชนเพื่อนำมาใช้ประโยชน์แก่สังคมและประเทศชาติโดยรวม ทั้งนี้ หลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษีอากรที่สำคัญได้แก่ หลักความแน่นอน กล่าวคือ ต้องมีความชัดเจนในเรื่องฐานภาษี อัตราและวิธีการในการจัดเก็บ หลักความประหยัด เป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุด และเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อยที่สุด หลักความเสมอภาค กล่าวคือ จะต้องเสียภาษีอย่างทั่วถึงเป็นธรรมและหลักการยอมรับ กล่าวคือ ประชาชนยอมรับการเสียภาษีด้วยความเต็มใจ

8. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมใจ หาญเรืองเกียรติ (2538) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการให้บริการของกรมสรรพากร: ศึกษา กรณีการพัฒนากระบวนการให้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสาเหตุของปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการ และศึกษาแนวทางในการปรับปรุงระบบการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี เพื่ออำนวยความสะดวกเร็วขึ้นแก่ผู้เสียภาษีเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี โดยผู้ศึกษาข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้มีเงินได้พึงประเมิน และมีสถานะเป็นบุคคลธรรมดาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อหาสาเหตุของปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงวิธีการยื่นแบบแสดงรายการด้วยตนเอง และนำข้อมูลไปวิเคราะห์

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการทำให้ผู้เสียภาษีไม่ ยากยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีความสัมพันธ์กับปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้าง ภาษีที่ยุ่งยากทำให้การคำนวณภาษียุ่งยาก แบบแสดงรายการเอกสารคำแนะนำไม่ชัดเจน ต้องการ ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งส่วนใหญ่เห็นว่ามีไม่เพียงพอ ระบบวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ ยุ่งยาก สำหรับการพัฒนาวีธีการยื่นแบบแสดงรายการผู้เสียภาษีส่วนใหญ่นิยมยื่นแบบแสดงรายการ โดยตรงที่สำนักงานสรรพากร เนื่องจากไม่แน่และไม่เข้าใจการกรอกแบบแสดงรายการว่าถูกต้อง

หรือไม่ และไม่ทราบว่ามีวิธีการยื่นแบบแสดงรายการ โดยผ่านระบบธนาคารพาณิชย์และให้มีการยื่นแบบแสดงรายการ โดยส่งตามตู้ไปรษณีย์ทั่วไป

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

1. ผู้รับบริการส่วนมากมีความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายบริการการค้าต่างประเทศ สำนักงานเลขานุการกรม กรมการค้าต่างประเทศ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

2. การศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของคุณสมบัติของผู้รับบริการกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า

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

ผลการศึกษารวมจะพบว่า ผู้รับบริการส่วนมากจะมีความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายบริการการค้าต่างประเทศ สำนักงานเลขานุการกรม กรมการค้าต่างประเทศ ในเกณฑ์ที่ดี

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

ผลการศึกษา พบว่า ผู้เสียภาษีมีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 6 อยู่ในเกณฑ์ดีและพบว่า เพศมีผลต่อทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการ ณ สำนักงาน

ภาษีสรรพากรพื้นที่ 6 โดยเพศชายมีทัศนคติในทางบวกที่สูงกว่าเพศหญิง สำหรับ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และสถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษี สำหรับบริการที่ผู้เสียภาษีต้องการจากสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 6 ห้าอันดับแรก คือ การให้บริการที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม การให้บริการแนะนำและปรึกษา การประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่การปรับปรุงแบบฟอร์มให้ง่ายและสถานที่ให้สะดวก

โสภณ โพธิสพ (2543) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร พบว่าสถานภาพทางสังคมที่เกี่ยวกับเพศ อายุ ของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อขอรับบริการยกเว้นสถานภาพทางการศึกษา แต่ไม่อาจสรุปได้ว่าสถานภาพทางเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อขอรับบริการ นอกจากนั้นยังพบว่าขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ตลอดจนอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อขอรับบริการ สำหรับสถานที่ให้บริการที่ประกอบด้วย สำนักงานเขตชั้นนอก และสำนักงานเขตชั้นใน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อขอรับบริการแต่หากพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่าโดยทั่วไปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลางส่วนประสิทธิภาพ การให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพในการให้บริการค่อนข้างสูง

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

สมชาย ธนารักษ์พงศกร และคณะ (2545 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการยื่นแบบชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต (e-Revenue) กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ระยอง พบว่าผู้ใช้บริการยื่นแบบชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตยังมีน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนผู้เสียภาษีทั้งหมด ซึ่งมีสาเหตุมาจากไม่เข้าใจในบริการ ไม่แน่ใจในความปลอดภัยของระบบ ไม่ทราบว่ากรมสรรพากรเปิดให้บริการนี้ ไม่มีคอมพิวเตอร์ ไม่มีระบบอินเทอร์เน็ตและอื่น ๆ ตามลำดับ สำหรับผู้ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตและเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องพบว่า ระบบการให้บริการยื่นแบบชำระภาษีอินเทอร์เน็ตว่าเป็นผลดีอยู่ดี ทั้งในด้านการประชาสัมพันธ์ การอำนวยความสะดวก การตอบสนองความปลอดภัยของระบบ ความง่ายในการเข้าถึงระบบ และความพร้อมของทรัพยากร โดยมีข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้องในอันที่จะพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ให้มีประสิทธิภาพและมีจำนวนผู้ใช้บริการมากขึ้น เป็นต้นว่า การประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เพื่อเชิญชวนผู้เสียภาษีให้มาใช้บริการ

เพิ่มขึ้น โดยชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีจะได้รับ และสร้างความเชื่อมั่นในระบบ ความปลอดภัยของระบบ นอกจากนี้ กรมสรรพากรจะต้องมีการพัฒนาให้ระบบมีความซับซ้อนน้อยลง เพิ่มความรวดเร็วในการตอบสนอง มีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำ เมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการอย่างเพียงพอ ใช้มาตรการสร้างแรงจูงใจให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลสำเร็จต่อการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต อันจะนำไปสู่การบรรลุปณิธานที่มุ่งมั่นให้กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานภาครัฐที่จะเข้าสู่ e-Government ในที่สุด

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สามารถประมวลผลและปรับออกมาเป็นตัวแปรสำหรับการวิจัยในเรื่องการประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร คือ

1. ตัวแปรต้น ได้แก่

1.1 โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 ประกอบด้วย

- ขนาดของหน่วยงาน
- ช่วงการบังคับบัญชา
- การกระจายอำนาจ

1.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย

- การจูงใจ เป้าหมาย ความต้องการ
- ความสามารถ

1.3 การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ ประกอบด้วย

- การปฏิบัติการ
- วัสดุอุปกรณ์
- ความรู้

1.4 นโยบายการบริหารงานและการจัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย

- การวางแผนเป้าหมายที่ชัดเจนแน่นอน
- การจัดหาและการใช้ทรัพยากร
- การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่

1.5 สภาพแวดล้อมในองค์กร

- ความสลับซับซ้อน
- ความมั่นคง
- ความเอาใจใส่ต่อพนักงาน
- แนวโน้มของความสำเร็จ

1.6 ความผูกพันต่อองค์กร

- ความสนใจ
- การรักษาไว้
- ความผูกมัดใจ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากร โดยใช้เกณฑ์
การประเมินประสิทธิผล ดังนี้

- ความสามารถในการปรับตัว-ความยืดหยุ่น (Adaptability-Flexibility)
- ความพึงพอใจ (Satisfaction)
- การพัฒนา (Development)

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

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

การกำหนดประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรกับเคาน์เตอร์ให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 จำนวน 5,095 คน (จากสถิติข้อมูล ผู้ที่เข้ามาใช้บริการจากเครื่องกดบัตรคิว เดือนมีนาคม 2550) และเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 จำนวน 20 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้แก่

1. ประชาชน ที่มาใช้บริการในด้านการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากร ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973)

สูตร

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

โดยที่

N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
e	แทน	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่า

$$n = \frac{5,095}{1 + 5,095(0.10)^2}$$

$$= 98.07$$

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เข้ามาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากร ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 จำนวน 98 คน

ใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากผู้ใช้บริการด้านภาษีอากรในแต่ละด้าน โดยจะเก็บข้อมูลในช่วงเวลา 8.30 – 16.30 น. ในวันทำการของราชการเท่านั้น จากประชาชนที่มาใช้บริการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม – สิงหาคม 2550 จนครบจำนวนตามสัดส่วนจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 98 คน

2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ ประจำสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 จำนวน 20 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งถามเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลขององค์การ ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ประกอบด้วย ข้อคำถามรวม 7 ด้าน ได้แก่ เป็นเครื่องมือในการวิจัย 1) ด้านโครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 2) ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร 3) ด้านการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ 4) ด้านนโยบายการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากร 5) ด้านสภาพแวดล้อมในองค์การ 6) ด้านความผูกพันต่อองค์การ 7) ด้านประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากร โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

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

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 2) ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร 3) ด้านการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ 4) ด้านนโยบายการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากร 5) ด้านสภาพแวดล้อมในองค์การ 6) ด้านความผูกพันต่อองค์การ 7) ด้านประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากร ผู้วิจัยจะสร้างแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตรวจสอบให้หน้าหนักคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

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

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่ให้แสดงข้อเสนอแนะแสดงความคิดเห็น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ ในการแจกแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 และประชาชนในพื้นที่เป้าหมาย
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ

การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยมีขั้นตอนดังนี้
 - 1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม
 - 1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูลและเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ
 - 1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
 - 1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย
2. การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐาน โดยใช้
 - 2.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 2.1.1 ร้อยละ (Percentage)
 - 2.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 2.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับ โดยมีการวัดระดับจากค่าเฉลี่ยดังนี้

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

2.2 สถิติทดสอบ ได้แก่

2.2.1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม โดยสถิติที่ใช้คือ T-test แบบ Independent Samples

2.2.2 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่ม โดยสถิติที่ใช้คือการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance – ANOVA)

2.2.3 วิเคราะห์ประสิทธิผลในการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรโดยสถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร : ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อดังนี้

N	แทน	จำนวนประชากร
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F- distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Square)
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
R^2	แทน	ค่ากำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
a	แทน	ค่าคงที่ของการพยากรณ์
SE_b	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์
SE_{est}	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
X_1	แทน	โครงสร้างของสำนักสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3
X_2	แทน	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร
X_3	แทน	การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้

X_4	แทน นโยบายการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากร
X_5	แทน สภาพแวดล้อมในองค์กร
X_6	แทน ความผูกพันต่อองค์กร
Y_1	แทน ประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน)
Y_2	แทน ประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร (ผู้เสียภาษี)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 กลุ่ม ตัวอย่างตามลำดับดังนี้

กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 ซึ่งได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และอัตราเงินเดือน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ได้แก่ โครงสร้างของสำนักสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้นโยบายการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากร สภาพแวดล้อมในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน)

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานในส่วนของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานที่ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และอัตราเงินเดือน วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากร
พื้นที่สาขาบางรัก 3 จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และอัตราเงินเดือน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	6	30.0
หญิง	14	70.0
รวม	20	100.0
2. อายุ		
ไม่เกิน 33 ปี	10	50.0
34 ปีขึ้นไป	10	50.0
รวม	20	100.0
3.ระดับการศึกษา		
อาชีวศึกษา	4	20.0
ปริญญาตรีขึ้นไป	16	80.0
รวม	20	100.0
4. ตำแหน่ง		
ระดับปฏิบัติการ	17	85.0
ระดับผู้บริหาร	3	15.0
รวม	20	100.0
5. อายุราชการ		
ไม่เกิน 5 ปี	9	45.0
มากกว่า 5 ปี	11	55.0
รวม	20	100.0
6. ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน		
ไม่เกิน 5 ปี	11	55.0
มากกว่า 5 ปี	9	45.0
รวม	20	100.0

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. อัตราเงินเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	9	45.0
10,001 บาทขึ้นไป	11	55.0
รวม	20	100.0

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 20 คน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เพศ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 และเพศชาย มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0

อายุ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีอายุไม่เกิน 33 ปี และ 34 ปีขึ้นไปเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.0

ระดับการศึกษา เจ้าหน้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 และระดับอาชีวศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0

ระดับตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากจะอยู่ในระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 85.0 และระดับผู้บริหาร มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0

อายุราชการ เจ้าหน้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุราชการมากกว่า 5 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 และมีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0

ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากจะมีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 5 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0

อัตราเงินเดือน เจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอัตราเงินเดือน 10,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 55.0 มีจำนวน 11 คน และอัตราเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.0 มีจำนวน 9 คน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ได้แก่ โครงสร้างของสำนักสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ นโยบายการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากร สภาพแวดล้อมในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 5 – 11

ตาราง 5 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านโครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3

โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก3	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การตัดสินใจเกี่ยวกับภาษีในแต่ละเรื่องมีความรวดเร็วเพราะไม่ต้องผ่านการพิจารณาหลายขั้นตอน	2.25	0.72	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
2. จำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีปริมาณเพียงพอเหมาะสมกับปริมาณงาน	2.00	0.56	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
3. ลำดับขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับภาษีไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.00	0.56	ปานกลาง
4. การจัดตั้งพื้นที่สาขาเพื่อการจัดเก็บภาษีมีความเหมาะสม	3.15	0.49	ปานกลาง
รวม	2.60	0.32	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านโครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจัดตั้งพื้นที่สาขาเพื่อการจัดเก็บภาษีมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 รองลงมาคือ ลำดับขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับภาษีไม่ยุ่งยากซับซ้อน และการตัดสินใจเกี่ยวกับภาษีในแต่ละเรื่องมีความรวดเร็วเพราะไม่ต้องผ่านการพิจารณาหลายขั้นตอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และ 2.25 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีปริมาณเพียงพอเหมาะสมกับปริมาณงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 2.00

ตาราง 6 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถ	2.95	0.69	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชามีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ	2.00	0.46	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
3. งานในหน้าที่ทำทนายความรู้ความสามารถ	3.15	0.67	ปานกลาง
4. แบบฟอร์มต่างๆในการเสียภาษีเข้าใจง่าย	3.05	0.89	ปานกลาง
รวม	2.79	0.36	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า งานในหน้าที่ทำทนายความรู้ความสามารถมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 รองลงมาคือ แบบฟอร์มต่าง ๆ ในการเสียภาษีเข้าใจง่าย และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และ 2.95 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการกระจายอำนาจการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00

ตาราง 7 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้

การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก	4.35	0.67	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตไม่ก่อให้เกิดช่องทางหลบเลี่ยงและหลีกเลี่ยงภาษีอากรและการให้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง	2.25	1.12	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
3. ควรมีการจ้างบริษัทเอกชนเข้ามาช่วยในการจัดเก็บภาษี	2.80	0.77	ปานกลาง
4. รายละเอียดที่ให้ผู้เสียภาษีกรอกข้อมูลในระบบการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ตมีความชัดเจนและได้ข้อมูลครบถ้วน	3.25	0.64	ปานกลาง
รวม	3.16	0.51	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมาคือ รายละเอียดที่ให้ผู้เสียภาษีกรอกข้อมูลในระบบการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ตมีความชัดเจนและได้ข้อมูลครบถ้วน และควรมีการจ้างบริษัทเอกชนเข้ามาช่วยในการจัดเก็บภาษีโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และ 2.80 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย

ที่สุด ได้แก่ การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตไม่ก่อให้เกิดช่องทางหลบเลี่ยง และหลีกเลี่ยงภาษีอากรและการให้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25

ตาราง 8 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านนโยบายการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากร

นโยบายการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หน่วยงานที่ปฏิบัติงานมีเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีที่ชัดเจนแน่นอน	3.50	0.51	ปานกลาง
2. นโยบายที่กำหนดสามารถนำไปปฏิบัติได้	3.20	0.70	ปานกลาง
3. ผู้ได้บังคับบัญชา มักมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	2.00	0.73	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
รวม	2.90	0.47	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านนโยบายการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากร ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานที่ปฏิบัติงานมีเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีที่ชัดเจนแน่นอน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 รองลงมาคือ นโยบายที่กำหนดสามารถนำไปปฏิบัติได้ และผู้ได้บังคับบัญชามักมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และ 2.00 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กรการ

สภาพแวดล้อมในองค์กรการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หน่วยงานที่ปฏิบัติงานให้โอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	2.85	0.81	ปานกลาง
2. มีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการวางแผนภาษี	2.95	0.71	ปานกลาง
3. หน่วยงานที่ปฏิบัติงานมีการจัดระเบียบการให้บริการรับชำระภาษีตั้งแต่เริ่มต้น – สิ้นสุด ณ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ	4.00	0.86	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	3.26	0.35	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานที่ปฏิบัติงานมีการจัดระเบียบการให้บริการรับชำระภาษีตั้งแต่เริ่มต้น – สิ้นสุด ณ จุดเดียวเบ็ดเสร็จมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการวางแผนภาษี และหน่วยงานที่ปฏิบัติงานให้โอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และ 2.80 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ	1.90	0.64	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
2. เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	1.55	0.61	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
3. ความมุ่งมั่น อุทิศตน และเต็มใจในการทำงานอย่างเต็มที่	4.05	0.61	ค่อนข้างเห็นด้วย
4. ความเชื่อมั่นและศรัทธาในหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน	3.60	0.82	ค่อนข้างเห็นด้วย
5. การได้รับสวัสดิการต่างๆ อย่างเหมาะสม	2.70	0.66	ปานกลาง
รวม	2.76	0.44	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความมุ่งมั่น อุทิศตน และเต็มใจในการทำงานอย่างเต็มที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นและศรัทธาในหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน และการได้รับสวัสดิการต่างๆ อย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และ 2.80 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.55

ตาราง 11 แสดงข้อมูลประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

ประสิทธิผลของการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผลงานโดยเฉลี่ยของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานออกมา สอดคล้องกับความต้องการของผู้เสียภาษี	3.35	0.74	ปานกลาง
2. โดยเฉลี่ยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจใน ผลงานที่ออกมาเป็นอย่างมาก	3.30	0.66	ปานกลาง
3. การดำเนินการส่วนใหญ่ได้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ กำหนดไว้	3.35	0.67	ปานกลาง
4. ในการดำเนินการเรื่องต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานมีการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ	3.25	0.97	ปานกลาง
รวม	3.31	0.66	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงว่า ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผลงานโดยเฉลี่ยของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานออกมาสอดคล้องกับความต้องการของผู้เสียภาษี และการดำเนินการส่วนใหญ่ได้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 รองลงมาคือ โดยเฉลี่ยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในผลงานที่ออกมาเป็นอย่างมาก และในการดำเนินการเรื่องต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และ 3.25 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานในส่วนของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งอายุราชการ ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และอัตราเงินเดือน วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที ดังแสดงในตาราง 12 - 20

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร	ชาย	3.04	0.56	-1.210	.242
	หญิง	3.43	0.69		

จากตาราง 12 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	อายุ	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร	ไม่เกิน 33 ปี	3.13	0.65	-1.286	.215
	34 ปีขึ้นไป	3.50	0.66		

จากตาราง 13 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร	อาชีวศึกษา	3.50	0.58	.622	.542
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.27	0.69		

จากตาราง 14 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามตำแหน่ง

ตัวแปรที่ศึกษา	ตำแหน่ง	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร	ระดับปฏิบัติการ	3.40	0.66	1.390	.181
แสดงรายการและรับชำระภาษีอากร	ระดับผู้บริหาร	2.83	0.52		

จากตาราง 15 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามอายุราชการ

ตัวแปรที่ศึกษา	อายุราชการ	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร	ไม่เกิน 5 ปี	3.22	0.52	-.540	.596
แสดงรายการและรับชำระภาษีอากร	มากกว่า 5 ปี	3.39	0.78		

จากตาราง 16 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีอายุราชการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ในตำแหน่งปัจจุบัน

ตัวแปรที่ศึกษา	ประสบการณ์การทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร	ไม่เกิน 5 ปี	3.43	0.72	.884	.388
แสดงรายการและรับชำระภาษีอากร	มากกว่า 5 ปี	3.17	0.60		

จากตาราง 17 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	อัตราเงินเดือน	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร	ไม่เกิน 10,000 บาท	3.33	0.41	.124	.903
	10,001 บาทขึ้นไป	3.30	0.84		

จากตาราง 18 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานที่ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ดังแสดงในตาราง 19

ตาราง 19 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปร ที่ใช้พยากรณ์ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

Model	ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร				
	b	SE(b)	Beta	t	Sig.
- ค่าคงที่ (a)	.608	.726		.838	.413
- นโยบายการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากร	.933	.247	.665	3.773**	.001
	R	R ²	Adjust R ²	SE _{est}	F
	.665	.442	.411	.509	14.235**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรที่ใช้พยากรณ์ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร พบว่า นโยบายการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากร สามารถใช้พยากรณ์ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ได้คิดเป็นร้อยละ 44.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่ายังมีปัจจัยในด้านอื่นอีก ร้อยละ 55.8 ที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร และมีความคลาดเคลื่อน ในการประมาณค่าเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร เท่ากับ .509 และสามารถนำมาเขียนสมการถดถอยเชิงพหุคูณได้ดังนี้

$$Y_1 = .608 + .933 X_4$$

กลุ่มที่ 2 ผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 ซึ่งได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เสียภาษี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ฐานะในการเข้ามาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ได้แก่ โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้นโยบายการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากร สภาพแวดล้อมในองค์กร การผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร (ผู้เสียภาษี)

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานในส่วนของผู้เสียภาษี

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานที่ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านผู้เสียภาษี

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เสียภาษี ซึ่งจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ฐานะในการเข้ามาใช้บริการ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ดังแสดงในตารางที่ 20

ตาราง 20 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้เสียภาษี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฐานะการมาใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	46	46.9
หญิง	52	53.1
รวม	98	100.0
2. อายุ		
ไม่เกิน 28 ปี	25	25.5
29 - 33 ปี	24	24.5
34 - 39 ปี	22	22.4
40 ปีขึ้นไป	27	27.6
รวม	98	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	34	34.7
ปริญญาตรี	52	53.1
สูงกว่าปริญญาตรี	12	12.2
รวม	98	100.0
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	14	14.3
พนักงานบริษัท	35	35.7
รับจ้าง/ลูกจ้าง	33	33.7
ธุรกิจส่วนตัวและอื่นๆ	16	16.3
รวม	98	100.0
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 9,500 บาท	23	23.5
9,501 - 12,000 บาท	25	25.5
12,001 - 20,000 บาท	28	28.6
20,001 บาทขึ้นไป	22	22.4
รวม	98	100.0

ตาราง 20 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ฐานะการมาใช้บริการ		
ผู้ให้บริการที่เป็นบุคคลธรรมดา	30	30.6
ผู้ให้บริการที่เป็นนิติบุคคล	17	17.3
ตัวแทน/ผู้รับมอบอำนาจจากบุคคลธรรมดา	14	14.3
ตัวแทน/ผู้รับมอบอำนาจจากนิติบุคคล	37	37.8
รวม	98	100.0

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เสียภาษีที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 98 คน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เพศ ผู้เสียภาษีที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิงมีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 เป็นเพศชายจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9

อายุ ผู้เสียภาษีที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีจำนวน 27 คนคิดเป็นร้อยละ 27.6 รองลงมาคืออายุไม่เกิน 28 ปีมีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 อายุระหว่าง 29-33 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และอายุระหว่าง 34-39 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4

ระดับการศึกษา ผู้เสียภาษีที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 และสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2

อาชีพ ผู้เสียภาษีที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นพนักงานบริษัท มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 ประกอบธุรกิจส่วนตัวและอื่น ๆ มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 และอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้เสียภาษีที่ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมาคือรายได้ 9,501-12,000 บาท มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 รายได้ไม่เกิน 9,500 บาท มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4

ฐานะการมาใช้บริการ ผู้เสียภาษีที่ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เป็นตัวแทน/ผู้รับมอบอำนาจจากนิติบุคคล มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมาเป็นผู้ให้บริการที่เป็นบุคคลธรรมดา มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 ผู้ให้บริการที่เป็นนิติบุคคล มีจำนวน 17 คน คิดเป็น

ร้อยละ 17.3 และเป็นตัวแทน/ผู้รับมอบอำนาจจากบุคคลธรรมดา มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ได้แก่ โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้นโยบายการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากร สภาพแวดล้อมในองค์กร การความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร (ผู้เสียภาษี) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 21 - 27

ตาราง 21 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านโครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3

โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ขั้นตอนการปฏิบัติการรับชำระภาษีไม่ยุ่งยาก			
ซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.86	0.67	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. การให้บริการมีลำดับขั้นตอนไม่มาก	2.99	0.90	ปานกลาง
3. ความชัดเจนของป้ายแจ้งบริการต่างๆ ในสำนักงาน	3.37	0.74	ปานกลาง
4. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับงานที่ให้บริการ	3.41	0.86	ปานกลาง
รวม	3.41	0.41	ปานกลาง

จากตาราง 21 แสดงว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านโครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 ตามความคิดเห็นของผู้เสียภาษี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ขั้นตอนการปฏิบัติการรับชำระภาษีไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมาคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับงานที่ให้บริการ และความชัดเจนของป้ายแจ้งบริการต่างๆ ในสำนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และ 3.37 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการมีลำดับขั้นตอนไม่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99

ตาราง 22 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ	4.11	0.72	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความยินดีให้บริการโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ตอบแทนอื่นใด	3.89	0.86	ค่อนข้างเห็นด้วย
3. เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำและอธิบายรายละเอียดในการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	3.83	0.80	ค่อนข้างเห็นด้วย
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติงานและสามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจน	3.82	0.74	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	3.91	0.66	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 22 แสดงว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ตามความคิดเห็นของผู้เสียภาษี โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีความยินดีให้บริการโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ตอบแทนอื่นใด และเจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำและอธิบายรายละเอียดในการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ ได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และ 3.82 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติงาน และสามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

ตาราง 23 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้

การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การเสียภาษีในปัจจุบันมีความสะดวกรวดเร็วกว่าในอดีต	4.11	0.81	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. การชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	4.06	0.77	ค่อนข้างเห็นด้วย
3. การจัดทำประมวลรัษฎากรฉบับอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นระบบบริการผ่านอินเทอร์เน็ตโดยผ่านเว็บไซต์ของกรมสรรพากรเพื่อช่วยในการสืบค้นและเรียกใช้กฎหมายให้เป็นไปอย่างถูกต้องและมีความสมบูรณ์ตรงตามความต้องการ	3.80	0.79	ค่อนข้างเห็นด้วย
4. วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความทันสมัยและทำได้รวดเร็ว	3.58	0.76	ค่อนข้างเห็นด้วย
5. การขอทราบข้อมูลทางโทรศัพท์ (call center) สามารถติดต่อและทราบข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	3.07	0.88	ปานกลาง
6. การบริการส่งข้อมูลภาษีสรรพากร เช่น ระเบียบกฎหมายต่างๆ ผ่านทาง E – mail เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลทางด้านภาษีและข่าวสารต่างๆโดยตรงจากกรมสรรพากรได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	3.63	0.74	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	3.70	0.51	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 23 แสดงว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ ตามความคิดเห็นของผู้เสียภาษี โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การเสียภาษีในปัจจุบันมีความสะดวกรวดเร็วกว่าในอดีตมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมาคือ การชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และ 4.06 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การขอทราบข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) สามารถติดต่อและทราบข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07

ตาราง 24 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านนโยบายการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากร

นโยบายการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความสะดวกสบายและความเพียงพอของสถานที่ รอรับบริการ	3.83	0.66	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. สถานที่จอดรถมีอย่างเพียงพอ	3.34	0.92	ปานกลาง
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม โทรศัพท์ ฯลฯ	3.44	0.77	ปานกลาง
4. กรมสรรพากรได้มีการปรับปรุงระบบการให้บริการ ผู้เสียภาษีให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา	3.73	0.70	ค่อนข้างเห็นด้วย
5. ระเบียบเกี่ยวกับการขอรับบริการอยู่ในลักษณะที่ ยืดหยุ่นได้	3.51	0.84	ค่อนข้างเห็นด้วย
6. การให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ทำให้ ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น	3.83	0.75	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	3.61	0.48	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 24 แสดงว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านนโยบายการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากร ตามความคิดเห็นของผู้เสียภาษี โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสะดวกสบายและความเพียงพอของสถานที่รอรับบริการ และการให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ทำให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมา คือ กรมสรรพากรได้มีการปรับปรุงระบบการให้บริการผู้เสียภาษีให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา และระเบียบเกี่ยวกับการขอรับบริการอยู่ในลักษณะที่ยืดหยุ่นได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และ 3.51 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สถานที่จอดรถมีอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

ตาราง 25 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร

สภาพแวดล้อมในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง ไม่มีการบริการลัดชั้นตอน	3.90	0.77	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่มีการให้บริการ สม่ำเสมอต่อเนื่องโดยไม่หยุดชะงัก	3.77	0.78	ค่อนข้างเห็นด้วย
3. ผู้เสียภาษีทราบแหล่งที่ตั้งของสำนักงานสรรพากร พื้นที่สาขาอย่างชัดเจน	2.85	0.89	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้เสียภาษีด้วยความ ยิ้มแย้ม แจ่มใส อย่างเป็นกันเอง	3.87	0.78	ค่อนข้างเห็นด้วย
5. มีการจัดระเบียบการให้บริการรับชำระภาษีอากร ตั้งแต่เริ่มต้น – สิ้นสุด ณ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ	3.88	0.71	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	3.65	0.46	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 25 แสดงว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ตามความคิดเห็นของผู้เสียภาษีโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง ไม่มีการบริการลัดชั้นตอน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมาคือ มีการจัดระเบียบการให้บริการรับชำระภาษีอากรตั้งแต่เริ่มต้น – สิ้นสุด ณ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้เสียภาษีด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อย่างเป็นกันเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และ 2.87 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ผู้เสียภาษีทราบแหล่งที่ตั้งของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85

ตาราง 26 แสดงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. กรมสรรพากรมีภาพพจน์ที่ดี	3.59	0.73	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. ความเชื่อมั่นศรัทธาในกรมสรรพากร	3.51	0.74	ค่อนข้างเห็นด้วย
3. ความต้องการกลับมาใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เขตนี้อีกครั้ง	3.94	0.73	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวม	3.68	0.61	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 26 แสดงว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ด้านความผูกพันต่อองค์กร ตามความคิดเห็นของผู้เสียภาษีโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความต้องการกลับมาใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เขตนี้อีกครั้งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมาคือ กรมสรรพากรมีภาพพจน์ที่ดี และความเชื่อมั่นศรัทธาในกรมสรรพากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และ 3.51 ตามลำดับ

ตาราง 27 แสดงข้อมูลประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

ประสิทธิผลของการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. กฎหมายและข้อระเบียบข้อบังคับในการชำระภาษีมีความทันสมัยต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป	3.54	0.78	ค่อนข้างเห็นด้วย
2. ภาพรวมความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขานี้	4.06	0.66	ค่อนข้างเห็นด้วย
3. การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรครบวงจรโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากที่สุด	3.93	0.69	ค่อนข้างเห็นด้วย
4. โดยภาพรวมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพตั้งใจและเอาใจใส่การให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.11	0.66	ค่อนข้างเห็นด้วย
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับฟังปัญหาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นมากยิ่งขึ้น	3.48	0.92	ปานกลาง
รวม	3.83	0.51	ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตาราง 27 แสดงว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรตามความคิดเห็นของผู้เสียภาษี โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า โดยภาพรวมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพตั้งใจและเอาใจใส่การให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมาคือ ภาพรวมความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรครบวงจรโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นการประหยัด เวลาและค่าใช้จ่ายมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และ 3.93 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับฟังปัญหา และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นมากยิ่งขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานในส่วนของผู้เสียภาษี

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฐานะการมาใช้บริการ วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ดังแสดงในตาราง 28 - 34

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบ	ชาย	3.85	0.51	0.428	.670
แสดงรายการและรับชำระภาษีอากร	หญิง	3.80	0.51		

จากตาราง 28 แสดงว่า ผู้เสียภาษีที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร	ระหว่างกลุ่ม	3	.458	.153	.588	.624
	ภายในกลุ่ม	94	24.364	.259		
	รวม	97	24.821			

จากตาราง 29 แสดงว่า ผู้เสียภาษีที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.675	.838	3.438*	.036
	ภายในกลุ่ม	95	23.146	.244		
	รวม	97	24.821			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 แสดงว่า ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 31

ตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	3.66	3.94	3.78
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.66	-	-0.28*	-0.12
ปริญญาตรี	3.94		-	0.16
สูงกว่าปริญญาตรี	3.78			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 แสดงว่า ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกับผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.841	.614	2.511	.063
	ภายในกลุ่ม	95	22.980	.244		
	รวม	97	24.821			

จากตาราง 32 แสดงว่า ผู้เสียภาษีที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร	ระหว่างกลุ่ม	3	.170	.057	.216	.885
	ภายในกลุ่ม	94	24.651	.262		
	รวม	97	24.821			

จากตาราง 33 แสดงว่า ผู้เสียภาษีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร จำแนกตามฐานะการมาใช้บริการ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร	ระหว่างกลุ่ม	3	1.532	.511	2.062	.111
	ภายในกลุ่ม	94	23.289	.248		
	รวม	97	24.821			

จากตาราง 34 แสดงว่า ผู้เสียภาษีที่มีฐานะการมาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานที่ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ดังแสดงในตาราง 35

ตาราง 35 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปร ที่ใช้ทำนายประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

Model	ประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการ และรับชำระภาษีอากร					
	b	SE(b)	Beta	t	Sig	
- ค่าคงที่ (a)	-.090	.369		-.243	.808	
- การนำเทคโนโลยีเพื่อการ จัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้	.352	.077	.355	4.550**	.000	
- โครงสร้างของสำนักสรรพากร พื้นที่สาขาบางรัก 3	.258	.106	.207	2.430*	.017	
- สภาพแวดล้อมในองค์กรการ	.235	.086	.213	2.720**	.008	
- นโยบายการบริหารงานในการ จัดเก็บภาษีอากร	.242	.092	.230	2.628*	.010	
	R	R ²	Adjust R ²	SE _{est}	F	Sig.
	.749	.560	.542	.343	29.644**	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรที่ใช้ทำนายประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร พบว่า การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 สภาพแวดล้อมในองค์กร และนโยบายการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากร สามารถใช้ทำนายประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรได้คิดเป็นร้อยละ 56.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่ายังมีปัจจัยในด้านอื่นอีกร้อยละ 44.0 ที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร และมีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรเท่ากับ .343 และสามารถนำมาเขียนสมการถดถอยเชิงพหุคูณได้ดังนี้

$$Y_2 = -.090 + .352 X_3 + .258 X_1 + .235 X_5 + .242 X_4$$

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงการประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร: ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 และกลุ่มผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากร ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 ซึ่งมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3

กลุ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นว่าการจัดตั้งพื้นที่สาขาเพื่อการจัดเก็บภาษีมีความเหมาะสม ลำดับขั้นตอนในการให้บริการเกี่ยวกับภาษีมีความไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อนเข้าใจง่าย แต่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับปริมาณงานที่มากจนเกินไป ซึ่งไม่เหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจในแต่ละเรื่องที่ต้องผ่านการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหลายขั้นตอน

กลุ่มผู้เสียภาษี มีความคิดเห็นว่า ลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติกรรับชำระภาษีไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเข้าใจง่ายมีลำดับขั้นตอนการให้บริการไม่มากจนเกินไป มีป้ายแจ้งการบริการต่าง ๆ ในสำนักงานที่บอกการให้บริการอย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีอย่างเพียงพอโดยที่ไม่ต้องรอรับบริการนานจนเกินไป

2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร

กลุ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นว่า งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถและงานในหน้าที่ทำทหายความรู้ความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง แต่เจ้าหน้าที่ค่อนข้างจะไม่เห็นด้วยกับการที่ผู้บังคับบัญชาไม่มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ

กลุ่มผู้เสียภาษี มีความคิดเห็นค่อนข้างเห็นด้วย กับการที่เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงผลตอบแทนอื่นใดเจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำอธิบายรายละเอียดในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี มีความรู้ในการปฏิบัติงานและสามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจน

3. ด้านการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้

กลุ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ค่อนข้างเห็นด้วยกับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก รายละเอียดที่ให้เสียภาษีกรอกข้อมูลใน

ระบบการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ตมีความชัดเจนและได้ข้อมูลครบถ้วน ควรมีการจ้างบริษัทเอกชนเข้ามาช่วยในการจัดเก็บภาษี และค่อนข้างไม่เห็นด้วยกับความเห็นที่ว่าการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตไม่ก่อให้เกิดช่องทางหลบเลี่ยงและหลีกเลี่ยงภาษีอากรในการให้ข้อมูลไม่ตรงกับความเป็นจริง

กลุ่มผู้เสียภาษี ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเสียภาษีในปัจจุบันมีความสะดวกรวดเร็วกว่าในอดีต การชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความทันสมัย และสามารถทำได้รวดเร็ว การบริการส่งข้อมูลภาษีสรรพากร เช่น ระเบียบกฎหมายต่าง ๆ ผ่านทาง E-mail การจัดทำประมวลรัษฎากรฉบับอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการสืบค้นและเรียกใช้กฎหมายให้เป็นไปอย่างถูกต้องและมีความสมบูรณ์ตรงตามความต้องการ ส่วนการขอทราบข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) สามารถติดต่อและทราบข้อมูลได้อย่างรวดเร็วมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านนโยบายการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากร

กลุ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางคือ หน่วยงานที่ปฏิบัติงานมีเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีที่ชัดเจนแน่นอน สามารถนำไปปฏิบัติได้

กลุ่มผู้เสียภาษี ส่วนใหญ่ค่อนข้างเห็นด้วยกับระเบียบการขอรับบริการอยู่ในลักษณะที่ยืดหยุ่นได้ มีความสะดวกสบายและความเพียงพอของสถานที่ให้บริการ มีการให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ นอกจากนี้กรมสรรพากรยังได้มีการปรับปรุงระบบการให้บริการผู้เสียภาษีให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา

5. ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร

กลุ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นส่วนใหญ่ค่อนข้างเห็นด้วยกับหน่วยงานที่ปฏิบัติงานมีการจัดระเบียบ การให้บริการรับชำระภาษีตั้งแต่เริ่มต้น-สิ้นสุด ณ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนภาษีและหน่วยงานที่ปฏิบัติงานให้โอกาส ในการพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

กลุ่มผู้เสียภาษี ตามความคิดเห็นส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังไม่มีการบริการลัดชั้นตอน ให้บริการรับชำระภาษีอากรตั้งแต่เริ่มต้น - สิ้นสุด ณ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีการให้บริการสม่ำเสมอต่อเนื่องโดยไม่หยุดชะงัก และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้เสียภาษีด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อย่างเป็นกันเอง

6. ด้านความผูกพันต่อองค์กร

กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในหน่วยงานที่ปฏิบัติ มีความมุ่งมั่นอุทิศตน และเต็มใจในการทำงานอย่างเต็มที่และได้รับสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม แต่ค่อนข้างไม่เห็นด้วยกับเงินเดือนที่ได้รับที่ซึ่งไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและค่าครองชีพในปัจจุบัน

กลุ่มผู้เสียภาษี ตามความคิดเห็นส่วนใหญ่มีความต้องการกลับมาใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เขตนี้อีกครั้งและมองกรมสรรพากรในภาพพจน์ที่ดี มีความเชื่อมั่นศรัทธาในกรมสรรพากร

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

สมมติฐานของการวิจัย

1. การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิผลสูง
2. บุคคลมีคุณสมบัติส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการที่แตกต่างกัน
3. โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ สภาพแวดล้อมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

ผลของการทดสอบสมมติฐาน

จากการวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร : ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร เมื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยรวมแล้วมีประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง

2. จากการศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่

2.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และอัตราเงินเดือนที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ส่วนทางด้านผู้เสียภาษีที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญา

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ นโยบายการบริหารงานในการจัดเก็บ

ภาษีอากร สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรตามความคิดเห็นของผู้เสียภาษี ได้แก่ โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา บางรัก 3 นโยบายการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากร การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ และสภาพแวดล้อมในองค์กร

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร: ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขางบางรัก 3 ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร เมื่อผลการวิเคราะห์เชิงพหุคุณถดถอยของตัวแปรที่ใช้พยากรณ์ประสิทธิผลของการให้บริการ พบว่า นโยบายในการบริหารงานในการจัดเก็บภาษีอากรมีอิทธิพลในการจัดเก็บภาษี กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีการทำงานอยู่เป็นระยะเวลาหลาย ๆ ปี มักจะมีมุมมองส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า หน่วยงานที่ตนปฏิบัติงานจะต้องมีเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีที่แน่นอนให้ได้ตามประมาณการและนโยบายที่กำหนดขึ้นมานั้นจะต้องสามารถนำไปปฏิบัติได้ ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้โอกาสหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการปรับกระบวนการทัศน์เพื่อรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงและภารกิจที่เพิ่มขึ้น มีการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Steer ที่กล่าวถึงนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานว่า “ผู้บริหารมีความสามารถที่จะกำหนดลักษณะของเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะบรรลุถึงได้อย่างจำเพาะเจาะจงและชัดเจน” หากไม่มีเป้าหมายและแผนที่ชัดเจนผู้บริหารแต่ละคนจะต้องตัดสินใจเองว่าจะใช้ทรัพยากรแต่ละประเภทซึ่งมีจำกัดให้เกิด ประโยชน์สูงสุดได้อย่างไร ซึ่งมักจะมีผลทำให้เกิดการขัดแย้งและสูญเสียพลังงานไปโดยทำงานซ้ำซ้อนกันบ้าง ทำงานต่ำกว่ามาตรฐานบ้าง เมื่อมีการตัดสินใจแน่นอนว่าเป้าหมายและทิศทางของการทำงานจะไปในทิศทางใด ผู้บริหารจะต้องจัดหาทรัพยากรและใช้ทรัพยากรเหล่านี้ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. กลุ่มผู้เสียภาษี

จากการวิเคราะห์ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร เมื่อผลของการวิเคราะห์พหุคุณถดถอยของตัวแปรที่ใช้พยากรณ์ประสิทธิผลพบว่า

2.1 การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี กล่าวคือ ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีความพอใจกับการที่กรมสรรพากรได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดเก็บภาษี เช่น มีการให้บริการขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษี การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้การ

ปฏิบัติงานทางด้านการให้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ลดระยะเวลาการรอคอย ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญา มีความคิดเห็นสูงกว่าผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ ซึ่งผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จะมีประสบการณ์และคุ้นเคยในระบบจึงมีความคิดเห็นในด้านเทคโนโลยีสูง ผู้เสียภาษีมองว่าการเสียภาษีในปัจจุบันมีความสะดวกรวดเร็วกว่าในอดีต ซึ่งในปัจจุบันได้มีการบริการให้ความรู้ทางด้านภาษีอากร โดยผ่านทางอินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยในการการจัดเก็บเพื่อเพิ่มช่องทางการชำระภาษีทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย ธนารักษ์พงศกร และคณะ (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากรมากที่สุด คือ การนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บเข้ามาใช้ ทั้งนี้กรมสรรพากรได้มีการประชาสัมพันธ์ การอำนวยความสะดวก การตอบสนองความปอดภัยของระบบ ความง่ายในการเข้าถึงระบบและความพร้อมของทรัพยากร

2.2 โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการจัดเก็บภาษีอากร กล่าวคือ ผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นว่าขั้นตอนในการให้บริการมีลำดับขั้นตอนไม่มาก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย มีป้ายแสดงบอกลำดับขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน สำหรับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการจะมีจำนวนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับ การแบ่งเนื้อที่การจัดเก็บภาษีและปริมาณงานที่มีอยู่แต่เจ้าหน้าที่ใช้ความชำนาญพิเศษที่มีประสบการณ์การทำงานมานานปัญหาในด้านบุคลากรจึงยังไม่ส่งผลต่อการให้บริการมากเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมใจ หาญเรืองเกียรติ (2538) ที่ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาการให้บริการของกรมสรรพากร ซึ่งผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการทำให้ผู้เสียภาษีอยากยื่นแบบแสดงรายการ เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างภาษีที่ไม่ยุ่งยาก ระบบวิธีการยื่นภาษีเข้าใจง่าย

2.3 สภาพแวดล้อมในองค์กรการ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการจัดเก็บภาษีอากร กล่าวคือ ผู้เสียภาษีส่วนมากมีความเห็น ในเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามลำดับก่อน-หลังไม่มีการบริการลัดขั้นตอน การให้บริการสม่ำเสมอเนื่องโดยไม่หยุดชะงัก มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้เสียภาษีด้วยความเป็นกันเอง และผู้เสียภาษีมีความเห็นคิดว่าทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ควรจะมีการจัดระเบียบการให้บริการรับชำระภาษีอากร ตั้งแต่เริ่มต้น-สิ้นสุด ณ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ สามารถที่จะยื่นแบบแสดงรายการที่ช่องบริการเดียวโดยไม่ต้องรอเรียกตามลำดับขั้นตอน เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยได้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธณ ธนาพงศธร ที่ชี้ให้เห็นว่าหลักการให้บริการที่สำคัญควรประกอบไปด้วย ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ การให้บริการต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ว่า ใด ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

2.4 นโยบายในการบริหารงานและการจัดเก็บภาษีอากร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจัดเก็บภาษี กล่าวคือ ผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการที่ทางกรมสรรพากรได้มีการปรับปรุงระบบการให้บริการให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา ระเบียบเกี่ยวกับการขอรับบริการอยู่ในลักษณะที่ยืดหยุ่นได้ อันเป็นผลเนื่องมาจากสถานการณ์ในหลาย ๆ ด้าน และในปัจจุบันทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา มีนโยบายการให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ โดยเฉพาะในช่วงเดือนมีนาคมที่มีการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภงด.90, ภงด.91) จะมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการถึงสถานประกอบการ มีการจัดตั้งจุดให้บริการ ในการยื่นภาษีตามห้างสรรพสินค้า ทำให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ประยูร กาญจนดุล ที่ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การจัดระเบียบ นโยบาย และวิธีการดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นตามกาลสมัย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำ ผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ ได้ดังนี้

1.1 ด้านโครงสร้างของสำนักสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 ควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้เพียงพอเหมาะสมกับปริมาณงาน ควรจะมีการสำรองอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

1.2 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรผู้บังคับบัญชาควรมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ควรจะให้มีการประเมินผลงานเจ้าหน้าที่ซึ่งให้บริการดีเด่นเป็นประจำทุกเดือน โดยให้ผู้เสียภาษีได้มีส่วนร่วมประเมินแสดงความคิดเห็นและมีรางวัลให้เป็นขวัญและกำลังใจ และควรมีการประชุม ชี้แจง ชักซ้อมความเข้าใจ และรวบรวมปัญหาที่พบในระหว่างปฏิบัติงาน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

1.3 ด้านการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรเข้ามาใช้ ประชาสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจให้กับผู้เสียภาษีในเรื่อง ผลดีของการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต ควรมีการพัฒนาระบบซอฟต์แวร์มากยิ่งขึ้น เพื่อลดระยะเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้น้อยลง

1.4 ด้านสภาพแวดล้อมในองค์การ ควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการวางแผนภาษี และหน่วยงานที่ปฏิบัติงานให้โอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

1.5 ด้านความผูกพันต่อองค์การ ควรมีการพิจารณาใน เรื่องสวัสดิการและเงินเดือนของเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอและเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกขอบเขตในการศึกษาเฉพาะหน่วยบริการภายในเฉพาะในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3 เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในพื้นที่สาขาอื่น ๆ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่หลากหลายขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษา สภาพความพร้อมในการให้บริการตามความคิดของผู้ปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการในแต่ละหน่วยงานของผู้มาใช้บริการในแต่ละหน่วยงาน

2.3 ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วย เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ผลการวิจัยละเอียดขึ้น เนื่องจากแบบสอบถามไม่สามารถประเมินความคิดเห็นได้ละเอียดลึกซึ้ง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร.ม.ป.ป. ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ปี 2547-2551.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2526). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- ทองใบ สุดซารี. (2545). *ทฤษฎีองค์การ: วิเคราะห์แนวความคิด ทฤษฎีและการประยุกต์*.
กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2547). *ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: แชนโพร์ พรินติ้ง. ชงชัย
สันติวงศ์. (2533). *องค์การและการบริหารงาน*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นภดล อิมกระจ่าง. (2545). *ระเบียบและแนวปฏิบัติงานสรรพากร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชวพิมพ์.
- บุญรอด โบว์เสวีวงศ์. (2541, กันยายน). *อีกก้าวของการปรับปรุงบริการของกรมสรรพากร*.
สรรพากรสาส์น. ปีที่45 (9): 89-93.
- พงษ์เกียรติ สิทธิเวช. (2542). *การศึกษาทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 6*.
วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (วิทยาศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พวงผกา นันตะภาพ. (2548). *การประเมินประสิทธิผลโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์: ศึกษาเฉพาะ
กรณีของสถานีตำรวจนครบาลคลองตัน*. สารนิพนธ์ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ภรณ์ กิริติบุตร. (2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์การ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- รัตนา เลิศภิรมย์ลักษณ์และคณะ. (2545). *การประเมินประสิทธิผลและการบริหารแนวใหม่ของกรม
สรรพากร: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5*. ภาคนิพนธ์ ปริญญา
มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ลัดดา สุวรรณสุจริต. (2544). *ประสิทธิภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขต
ราชเทวี*. ภาคนิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สุภา หาญศักดิ์. (2545). *การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับ
บริการศึกษากรณี: ระบบงานบริการของกรมสรรพากร*. ภาคนิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
(รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อรรธรณ สังขวารี. (2543). *การบริการของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 2*. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
ถ่ายเอกสาร.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

**การประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร :
ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3**

แบบสอบถามสำหรับผู้เสียภาษี

เรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษี
 อากร : ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หรือช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน
 มากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา	() มัธยมศึกษา
() อาชีวศึกษา	() ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี	
4. อาชีพ

() รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	() พนักงานบริษัท
() รับจ้าง/ลูกจ้าง	() ธุรกิจส่วนตัว
() อื่น ๆ โปรดระบุ.....	
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท
6. การมาใช้บริการครั้งนี้ ท่านมาในฐานะ

() ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลธรรมดา
() ผู้ใช้บริการที่เป็นนิติบุคคล
() ตัวแทน / ผู้รับมอบอำนาจจากบุคคลธรรมดา
() ตัวแทน / ผู้รับมอบอำนาจจากนิติบุคคล

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร

ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ปานกลาง	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	ขั้นตอนของการปฏิบัติการรับชำระภาษี ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนเข้าใจง่าย					
2	การให้บริการมีลำดับขั้นตอนมาก					
3	ความชัดเจนของป้ายแจ้งบริการต่าง ๆ ในสำนักงาน					
4	จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีปริมาณ เพียงพอกับงานที่ต้องให้บริการแล้ว					
5	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ					
6	เจ้าหน้าที่มีความยินดีในการให้บริการ แก่ท่านโดยไม่ได้อะไรถึงผลประโยชน์ ตอบแทนอื่นใด					
7	เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำและอธิบาย รายละเอียดในการกรอกแบบฟอร์ม ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี					
8	เจ้าหน้าที่ซึ่งดูแลรับผิดชอบมีความรู้ใน การปฏิบัติงานและสามารถตอบปัญหา ของท่านได้อย่างชัดเจน					
9	ในปัจจุบันการเสียภาษีมีความสะดวก รวดเร็วกว่าในอดีต					
10	การชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วย ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการ เดินทางไปยื่นแบบและชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา					
11	การจัดทำประมวลรัษฎากรฉบับ อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นระบบบริการผ่าน อินเทอร์เน็ตโดยผ่านเว็บไซต์ของ กรมสรรพากรเพื่อช่วยในการสืบค้นและ เรียกใช้กฎหมายให้เป็นไปอย่างถูกต้อง และมีความสมบูรณ์ตรงตามความ ต้องการ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ปานกลาง	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
12	วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความทันสมัยและทำได้รวดเร็ว					
13	การขอทราบข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) สามารถติดต่อและทราบข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว					
14	การบริการส่งข้อมูลภาษีสรรพากร เช่น ระเบียบกฎหมายต่าง ๆ ผ่านทาง E-mail เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการ เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลทางด้านภาษีและข่าวสารต่าง ๆ โดยตรงจากกรมสรรพากรได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว					
15	ความสะดวกสบายและความเพียงพอของสถานที่ให้บริการ					
16	สถานที่จอดรถมีอย่างเพียงพอ					
17	มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ (เช่น น้ำดื่ม โทรศัพท์ ฯลฯ)					
18	กรมสรรพากรได้มีการปรับปรุงระบบการให้บริการผู้เสียภาษีให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา					
19	ระเบียบเกี่ยวกับการขอรับบริการอยู่ในลักษณะที่ยืดหยุ่นได้					
20	การให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ทำให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น					
21	เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ไม่มีการบริการลัดชั้นตอน					
22	สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาให้การให้บริการสม่ำเสมอต่อเนื่องโดยไม่หยุดชะงัก					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ปานกลาง	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
23	ผู้เสียภาษีไม่ทราบแหล่งที่ตั้งของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา อย่างชัดเจน					
24	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้เสียภาษี ด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อย่างเป็น กันเอง					
25	มีการจัดระเบียบการให้บริการรับชำระ ภาษีอากรตั้งแต่เริ่มต้น-สิ้นสุด ณ จุด เดียวเบ็ดเสร็จ					
26	กรมสรรพากรมีภาพพจน์ที่ดี					
27	ท่านมีความเชื่อมั่นศรัทธาใน กรมสรรพากร					
28	ท่านจะกลับมาใช้บริการ ณ สำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขานี้อีกครั้ง					
29	กฎหมายและระเบียบข้อบังคับในการ ชำระภาษีมีความทันสมัยต่อเหตุการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงไป					
30	โดยภาพรวมแล้วท่านได้รับความพึง พอใจในด้านการให้บริการจาก สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขานี้					
31	การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี อากรครบวงจร โดยผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ตเป็นการพัฒนาระบบการ ให้บริการเพื่อให้ประหยัดเวลาและ ค่าใช้จ่ายมากที่สุด					
32	โดยภาพรวมแล้วเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ความสุภาพ ตั้งใจและเอาใจใส่ในการ ให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงาน					
33	การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับฟังปัญหาและแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นมากยิ่งขึ้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามสำหรับข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3

เรื่อง การประเมินประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร :

ศึกษากรณีการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หรือช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา
 - () อาชีวศึกษา
 - () ปริญญาตรี
 - () สูงกว่าปริญญาตรี
4. ตำแหน่ง
 - () ระดับปฏิบัติการ
 - () ระดับผู้บริหาร
5. อายุราชการ.....ปี
6. ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน.....ปี
7. อัตราเงินเดือน
 - () 5,000 – 7,000 บาท
 - () 7,001 - 10,000 บาท
 - () 10,001 – 15,000 บาท
 - () 15,001 – 20,000 บาท
 - () ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและรับชำระภาษีอากร
 ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางรัก 3
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ปานกลาง	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	การตัดสินใจที่เกี่ยวกับภาษีในแต่ละเรื่องมักล่าช้าเนื่องจากต้องผ่านขั้นตอนการพิจารณาหลายขั้นตอน					
2	จำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีปริมาณเพียงพอเหมาะสมกับปริมาณงาน					
3	ลำดับขั้นตอนในการให้บริการเกี่ยวกับภาษีมีความยุ่งยากซับซ้อน					
4	การจัดตั้งพื้นที่สาขาเพื่อการจัดเก็บภาษีมีความเหมาะสม					
5	เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถ					
6	ผู้บังคับบัญชามีการรวมอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ตนเองโดยไม่กระจายอำนาจออกไป					
7	งานในหน้าที่ของท่านท้าทายความรู้ความสามารถ					
8	แบบฟอร์มต่าง ๆ ในการเสียภาษีมีลักษณะที่ซับซ้อนเข้าใจยาก					
9	การยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก					
10	การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต ก่อให้เกิดช่องทางการหลบเลี่ยงและหลีกเลี่ยงภาษีอากรโดยที่ผู้เสียภาษีจะให้ข้อมูลไม่ตรงกับความเป็นจริง					
11	ควรให้มีการจ้างบริษัทเอกชนเข้ามาช่วยในการจัดเก็บภาษี					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ปานกลาง	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
12	รายละเอียดที่ให้ผู้เสียภาษีกรอกข้อมูล ในระบบการยื่นแบบแสดงรายการทาง อินเทอร์เน็ตมีความชัดเจนและได้ข้อมูล ครบถ้วน					
13	หน่วยงานของท่านมีเป้าหมายในการ จัดเก็บภาษีที่ชัดเจนแน่นอน					
14	นโยบายที่กำหนดสามารถนำไปปฏิบัติ ได้					
15	ผู้ได้บังคับบัญชามากไม่มีโอกาสเข้าไปมี ส่วนร่วมในการตัดสินใจ					
16	หน่วยงานของท่านได้ให้โอกาสในการ พัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน					
17	ยังไม่มี การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการวางแผนภาษี มากเท่าที่ควร					
18	หน่วยงานของท่านควรจะมีการจัด ระเบียบการให้บริการรับชำระภาษี ตั้งแต่เริ่มต้น-สิ้นสุด ณ จุดเดียว เบ็ดเสร็จ					
19	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับ ปริมาณงานที่ปฏิบัติ					
20	เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับ ค่าครองชีพในปัจจุบัน					
21	ท่านมีความมุ่งมั่น อุทิศตน และเต็มใจ ในการทำงานอย่างเต็มที่					
22	ท่านมีความเชื่อมั่นและศรัทธาใน หน่วยงานของท่าน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ปานกลาง	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
23	ท่านได้รับสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม					
24	ผลงานโดยเฉลี่ยของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานออกมาสอดคล้องกับความต้องการของผู้เสียภาษี					
25	โดยเฉลี่ยแล้วเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในผลงานที่ออกมาเป็นอย่างมาก					
26	การดำเนินการส่วนใหญ่ได้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
27	ในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีการประมวผลและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวศรีสุภรณ์ บุญพัฒนาภรณ์
วันเดือนปีเกิด	5 มีนาคม 2519
สถานที่เกิด	จังหวัดนครศรีธรรมราช
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 1734/112 หมู่บ้านเบญจพลการเคหะ หมู่ที่ 8 ซอยวัดด่านสำโรง ถนนสุขุมวิท 113 ตำบลสำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10270
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่สรรพากร ระดับ 4
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 อาคารเอเชียเซ็นเตอร์ ชั้น 15-17 แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพมหานคร 10260
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การเงินและการธนาคาร) จาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2550	ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ