



ความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

The Success of Building a Service Excellence of Area Revenue Branch Offices in Roi Et Province

เจวดี ศรีวงษ์ และสุรศักดิ์ ชะมารัมย์

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

113 หมู่ 12 ตำบลเกาะแก้ว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

Email: surasakchamaram@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ และข้อเสนอแนะต่อการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 59 คน กำหนดขนาดจากตารางสำเร็จรูปของเครชีและมอร์แกน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน ผลการวิจัย พบว่า ระดับความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านรูปแบบการให้บริการ และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการส่งผลต่อความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน โดยสามารถทำนายรวมกันได้ร้อยละ 81.00 ($R^2 = 0.810$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และข้อเสนอแนะคือ ควรจัดหาแหล่งเงินทุนในการก่อสร้างอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และควรจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ

คำสำคัญ: ความสำเร็จ ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน



Abstract

The purposes of this research were to study; the successful level, factors affecting the success, and the recommendations for better building a service excellence of Area Revenue Branch Offices in Roi Et province. The sample was 59 officials, determining sample size using Krejcie and Morgan table. The instrument was a questionnaire. Statistical tools were percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression. The research main findings revealed that; the successful level of building a service excellence was higher than 70% at 0.05 level of statistical significance, factors affecting the success of building a service excellence was information, service officers, types of service, and people participation, which could totally explain the dependent variables at 81.00 ($R^2 = 0.810$) with 0.05 level of statistical significance, and the recommendations for better building a service excellence included: funding for the agency's office building and allocating sufficient staffs and services.

Keywords: Success, Service Excellence

บทนำ

ภายใต้บริบทของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ทั้งในแง่ของผลผลิต ผลลัพธ์ และความคุ้มค่าของเงิน รวมทั้งการพัฒนาคูณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยมุ่งเน้นการนำเอาเทคนิคหรือวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาใช้ (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2558: 27) เพื่อส่งมอบการบริการสาธารณะไปสู่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ การบริการสาธารณะจึงเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรภาครัฐในปัจจุบันและอนาคตเป็นอย่างมาก เพราะการบริการสาธารณะถือเป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญขององค์กรภาครัฐที่จะต้องจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยกรอบการดำเนินงานตามกฎหมายดังกล่าวจะเป็นการวางแนวทางเพื่อให้ส่วนราชการต่างๆ ได้พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนภายในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนนอกจากภาครัฐแล้ว ประเด็นความเป็นเลิศในการบริการก็ยังสามารถกลายเป็นหัวข้อที่สำคัญสำหรับนักการตลาดและนักวิจัยในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา (Furrer, Liu, and, Sudharshan, 2000: 357) อีกด้วย



สำหรับแนวทางการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนปรากฏตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556 - พ.ศ.2561) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : การสร้างความเป็นเลิศ ในการให้บริการประชาชน พัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยืดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่าย และหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มี ปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้าราชการให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้ง เสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ โดยมีกลยุทธ์ที่ให้ส่วนราชการต่าง ๆ ดำเนินการใน 3 ด้านคือ กลยุทธ์ 1 พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน กลยุทธ์ 2 เสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ และกลยุทธ์ 3 พัฒนาระบบการจัดการข้าราชการให้มีประสิทธิภาพและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ, 2556: 31-33)

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเป็นหน่วยงานราชการในสังกัดกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีอากรเพื่อเป็นรายได้ของรัฐบาล โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายในการบริหารจัดการ จัดเก็บภาษีอากร ดำเนินงานตามพันธกิจหลัก 3 ประการ คือ จัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการ ให้บริการและสร้างความสนใจในการเสียภาษี และเสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรอย่างทั่วถึง เป็นธรรม สามารถใช้เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการแข่งขันของประเทศต่อกระทรวง การคลัง มากไปกว่านั้น กรมสรรพากรมีระบบปฏิบัติการที่สนับสนุนการดำเนินงานโดยใช้การจัดการ ความรู้ทำให้เกิดการสร้างนวัตกรรม มีการพัฒนากระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการออกแบบกระบวนการเพื่อให้บรรลุตาม ข้อกำหนดที่สำคัญอย่างต่อเนื่อง เช่น กระบวนการจดทะเบียนและขอมีเลขประจำตัวภาษีอากร กระบวนการรับแบบแสดงรายการและการรับชำระภาษีอากร และกระบวนการกำกับดูแลและตรวจสอบ ภาษีอากร เป็นต้น และสำคัญยิ่งไปกว่านั้นคือในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา หน่วยงานมีการพัฒนานวัตกรรม อย่างต่อเนื่อง เช่น RD Smart Tax Application และ Web Accessibility เพื่ออำนวยความสะดวกให้ บุคคลทุกสถานภาพ โดยเฉพาะคนพิการในการเข้าถึงข้อมูลของสำนักงานสรรพากรและสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขา เป็นต้น จึงทำให้กรมสรรพากรมีผลงานที่โดดเด่นจนทำให้ได้รับรางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ประจำปี พ.ศ. 2558 หมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม (สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ, 2558: 208-209) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานได้มีการดำเนินงานการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและเป็นอย่างดีเรื่อยมา



จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง ความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด โดยสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางต่อการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตจังหวัดร้อยเอ็ดมีไม่น้อยกว่าร้อยละ 70
2. ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านรูปแบบการให้บริการ ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากร ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ และปัจจัยด้านระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด 17 แห่ง โดยมีเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 69 คน (สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ณ เดือน มีนาคม 2558) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซี และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970: 607-610 อ้างถึงใน สุวิมล ติรกานันท์, 2557: 178-179) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%



2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด และตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับคือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางต่อความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยดำเนินการโดยขอหนังสืออนุญาตให้เก็บข้อมูลจากคณะกรรมการนิติรัฐศาสตร์เพื่อนำส่งไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด เตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและลงพื้นที่ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองและส่วนหนึ่งเก็บข้อมูลทางไปรษณีย์ พร้อมทั้งแนบซองเปล่าให้ทางสำนักงานส่งกลับมายังผู้วิจัย รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด 59 ชุด ทำการตรวจสอบความถูกต้อง และนำแบบสอบถามมาลงรหัสเพื่อนำไปสู่กระบวนการวิเคราะห์และแปลผล และนำเสนอผลในรูปของค่าสถิติ พร้อมทั้งคำบรรยาย และ 2) การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลดังกล่าวจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาประมวลเพื่อใช้สร้างเป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัย และนำไปใช้เป็นประเด็นสนับสนุนข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยในการอภิปรายผลการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอเอาโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปมาใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนคือ

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบไปด้วย (1) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ และค่าร้อยละ ในส่วนข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และใช้การหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับข้อมูลความคิดเห็นต่อตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ทั้งนี้ กำหนดการแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ เพื่อหาช่วงห่างของข้อมูลในแต่ละชั้น (อันตรภาคชั้น) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553: 142)



$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าพิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า } 5 - 1 = \frac{0.8}{5}$$

จากการแทนค่าตามสูตรดังกล่าวข้างต้น ช่วงห่างของข้อมูลในแต่ละอันตรภาคชั้นมีค่าเท่ากับ 0.8 ดังนั้น จึงแสดงผลได้ 5 ระดับ ดังนี้คือ

คะแนนเฉลี่ย	4.20 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.40 – 4.19	หมายถึง	มีความคิดเห็นมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.60 – 3.39	หมายถึง	มีความคิดเห็นปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.80 – 2.59	หมายถึง	มีความคิดเห็นน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.79	หมายถึง	มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

(2) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้สถิติ One Sample t test และใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยระดับความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนในภาพรวม

ข้อ	ความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศ	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1.	ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน	4.32	0.61	มากที่สุด
2.	ด้านการเสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ	4.23	0.74	มากที่สุด
3.	ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	4.31	0.65	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.29	0.67	มากที่สุด



จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตจังหวัดร้อยเอ็ดในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 4.32$) รองลงมาได้แก่ ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ($\bar{X} = 4.31$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านการเสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ ($\bar{X} = 4.23$)

2. ผลการวิจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนในภาพรวม

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศ	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1.	ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.32	0.58	มากที่สุด
2.	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.28	0.60	มากที่สุด
3.	ด้านรูปแบบการให้บริการ	4.20	0.71	มากที่สุด
4.	ด้านความพร้อมของทรัพยากร	4.29	0.65	มากที่สุด
5.	ด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ	4.26	0.69	มากที่สุด
6.	ด้านระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการ	4.33	0.64	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.28	0.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตจังหวัดร้อยเอ็ดในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมาได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.32$) ด้านความพร้อมของทรัพยากร ($\bar{X} = 4.29$) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.28$) ด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.26$) และด้านรูปแบบการให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$) ตามลำดับ



3. ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

3.1 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อ 1 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนมีมากกว่าร้อยละ 70 โดยใช้การวิเคราะห์ One Sample t-test

ตัวแปร	n	$\bar{X}$	S.D.	Std .Error Mean	t	Sig. (2-tailed)	Sig. (1-tailed)
ระดับความสำเร็จ	59	4.28	0.67	0.038	111.038	0.000*	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ได้ค่า sig.(1-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (Sig. (1-tailed) <0.05) และค่าของ t เท่ากับ 111.038 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ระดับความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตจังหวัดร้อยเอ็ดมีไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานตามที่กำหนดไว้

3.2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อ 2 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ด้านข้อมูลข่าวสาร (X_1)	0.451	0.081	0.509	5.585	0.000*
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (X_2)	0.162	0.071	0.204	2.282	0.026*
ด้านรูปแบบการให้บริการ (X_3)	0.131	0.054	0.206	2.403	0.020*
ด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ (X_5)	0.137	0.060	0.213	2.190	0.033*
a=0.533, R=0.656, R²=0.810, adj.R²=0.630, F=25.705, SE_{est}=0.180					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านรูปแบบการให้บริการ และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนถดถอย เท่ากับ 0.451, 0.162, 0.131, 0.137 ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์



ของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.509, 0.204, 0.206, 0.213 ตามลำดับ มีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.656 ($R = 0.656$) มีค่าอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 81.00 ($R^2 = 0.810$) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านรูปแบบการให้บริการ และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการสามารถอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนรวมกันได้ร้อยละ 81.00 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 0.180 ($SE_{est} = 0.180$) ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในคะแนนดิบ เท่ากับ 0.533 ($a = 0.533$) การทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณมีค่าเท่ากับ 25.705 ($F = 25.705$) ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานของความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y' = 0.533 + 0.451x_1 + 0.162x_2 + 0.131x_3 + 0.137x_5$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Z' = 0.451Z_{x1} + 0.162Z_{x2} + 0.131Z_{x3} + 0.137Z_{x5}$$

4. ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรจัดหาแหล่งเงินทุนเพื่อก่อสร้างอาคารสำนักงานของหน่วยงาน จัดให้มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย จัดสรรทรัพยากรบุคลากรให้เพียงพอต่อการบริหาร และจัดให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติให้แก่บุคลากรในทุกระดับ

อภิปรายผล

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ระดับความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตจังหวัดร้อยเอ็ดมีมากกว่าร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานตามที่กำหนดไว้ ทั้งนี้จะเป็นเพราะสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตจังหวัดร้อยเอ็ดทุกแห่งได้มีการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชนไปสู่ความสำเร็จที่สอดคล้องตามความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่อยู่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556-2561 ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 คือ การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน การเสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ และการพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน อันทำให้การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการสาธารณะในทุกๆ ด้านของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตจังหวัดร้อยเอ็ดมีมากกว่าร้อยละ 70 ผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของวันวิสา สุทธิประภา (2557)



ที่ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดมีมากกว่าร้อยละ 70

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า มี 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านรูปแบบการให้บริการ และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการส่งผลต่อความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด สามารถอภิปรายผลตามลำดับที่ของสมการถดถอยดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร กรณีที่พบว่าปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารส่งผลต่อความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนดังกล่าว ทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลข่าวสารเป็นข้อความหรือรายละเอียดที่หน่วยงานต่างๆ ได้บอกกล่าวให้ผู้รับบริการได้รับรู้ และรับทราบ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน ดังนั้น หากสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์แก่ผู้รับบริการมีความถูกต้องชัดเจน รวมตลอดทั้งมีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน แล้ว ก็จะส่งผลให้การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวันวิสา สุทธิประภา (2557) ที่ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ กรณีที่พบว่าปัจจัยบุคลากรผู้ให้บริการส่งผลต่อความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนดังกล่าว ทั้งนี้ เพราะบุคลากรที่จะสามารถให้บริการได้เป็นอย่างดีนั้นจะต้องเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีความมุ่งมั่นและทุ่มเทให้กับงานที่ได้รับผิดชอบ อีกทั้งจะต้องมีความรู้ ความชำนาญในภาระงานที่ได้รับผิดชอบอีกด้วย ดังนั้น เมื่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อการปฏิบัติหน้าที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติ จึงทำให้ความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับเป็นที่น่าพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุไร ดวงระหว่า (2554) ที่ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์



กันกับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง และยังสอดคล้องกันกับงานวิจัยของกนิษฐา สุขสมัย และประสพชัย พสุนนท์ (2558) ที่ทำการวิจัยเรื่องการบริหารแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม พบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

2.3 ปัจจัยด้านรูปแบบการให้บริการ กรณีที่พบว่าปัจจัยด้านรูปแบบการให้บริการส่งผลต่อความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนดังกล่าว ทั้งนี้ เพราะรูปแบบการให้บริการเป็นแบบแผนในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และบุคลากรในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนผู้มารับบริการ การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ ที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ดังนั้น หน่วยงานจึงมีการให้บริการที่ทันสมัยด้วยเทคโนโลยีต่างๆ และที่สำคัญคือหน่วยงานให้ความสำคัญกับประชาชนผู้ที่มารับบริการ ทำให้ประชาชนที่มารับบริการเกิดความประทับใจ ดังนั้น เมื่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาให้ความสำคัญต่อรูปแบบการให้บริการ จึงทำให้การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุไร ดวงระหว้า (2554) ที่ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ด้านรูปแบบการให้บริการมีความสัมพันธ์กันกับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง

2.4 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ กรณีที่พบว่าปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการส่งผลต่อความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนดังกล่าว ทั้งนี้ เพราะการให้บริการจำเป็นต้องมีการกำหนดวิธีการให้บริการตามกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการ มีการให้บริการที่คำนึงถึงผลประโยชน์และความสะดวกสบายของผู้รับบริการ มีการติดต่อกับผู้รับบริการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างกัน พร้อมทั้งปรับปรุงวิธีสร้างความสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์การบริการของหน่วยงาน เช่น การเปิดรับข้อร้องเรียนต่างๆ เป็นต้น และให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ จึงทำให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามีการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และคำนึงถึงผลประโยชน์และความสะดวกสบายของผู้รับบริการและผู้ให้บริการเป็นสำคัญได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา เพชรรัตน์ (2556) ที่ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก



ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ผู้บริหารควรกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมให้มีเว็บกลางของหน่วยงาน พร้อมเปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบในการให้บริการและนำเทคโนโลยีสารสนเทศระดับการดำเนินงานให้มีการเชื่อมโยงงานบริการต่างๆ ให้มีคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง

1.2 ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายด้านการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ ค่านิยมและหล่อหลอมการสร้างวัฒนธรรมขึ้น รวมตลอดทั้งมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ วิเคราะห์ศึกษาเปรียบเทียบ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 ผู้บริหารควรจัดให้มีการรวบรวมหลักเกณฑ์และกระบวนการพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน พร้อมทั้งวางหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการและมีฐานข้อมูล และระบบสารสนเทศด้านการร้องเรียนในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงาน

2.2 ผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้งก่อนให้บริการ โดยข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์แก่ผู้รับบริการจะต้องมีความน่าเชื่อถือและตรวจสอบได้ และดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ผู้รับบริการทราบผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น รวมไปถึงควรมีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและปัจจุบัน

2.3 ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมพัฒนาตนเอง เพื่อให้มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และจัดหาจำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้บริการ นอกจากนี้ ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความพร้อมต่อการให้บริการอย่างสุภาพ และเป็นมิตรตลอดเวลาในการให้บริการ

2.4 ผู้บริหารควรสนับสนุนให้มีการจัดรูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และการให้บริการตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ พร้อมทั้งให้ความสำคัญต่อการทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ และเกิดความประทับใจและจดจำการบริการ



2.5 ผู้บริหารควรส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและช่วยผลักดันการดำเนินงานของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมาย พร้อมทั้งได้รับผลประโยชน์อันเกิดจากความสำเร็จของการพัฒนา

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาความสำเร็จของการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตจังหวัดอื่นๆ หรือส่วนภูมิภาคอื่นๆ เพื่อจะได้ทราบว่าในเขตพื้นที่ต่างๆ กันมีการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนที่แตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งจะได้นำผลมาเปรียบเทียบกัน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนให้บรรลุผลสำเร็จยิ่งขึ้น

3.2 ควรศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) เพื่อจะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะของหน่วยงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- กนิษฐา สุขสมัย และประสพชัย พสุนนท์. (2558). การบริหารแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 7(2): 9-25.
- ชานินทร์ ศิลปจารุ. (2553). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- วันวิสา สุทธิประภา. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด*. รายงานการวิจัย สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะนิติรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.



- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2561)*. กรุงเทพฯ: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด.
- _____. (2558). *รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ประจำปี พ.ศ. 2558*. กรุงเทพฯ: บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด.
- สุวิมล ตีรากานันท์. (2557). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่ปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2558). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับมิติการประยุกต์ใช้ในการบริหารการบริการสาธารณะของภาครัฐไทย. *จุฬสารนิทรีรัฐศาสตร์*, 2(1): 27-35.
- อุไร ดวงระหว่า. (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Brown, B. and Rammidhi, G. (2014). Manifestations of Service Culture among Street Venders in Botswana. *European Scientific Journal*, (Special): 79-98.
- Furrer, O., Liu, B. Shaw-Ching, Sudharshan, D. (2000). The Relationships between Culture and Service Quality Perceptions Basis for Cross-Cultural Market Segmentation and Resource Allocation. *Journal of Service Research*, 2(4): 355-371.
- Peter, Tomas J. & Robert H. Waterman, Jr. (1982). *In Search of Excellence: Lessons from America's Best-Run Companies*. New York: Harper & Row Publishers.

