

การให้บริการภาครัฐแบบ Government to citizen(G2C) ผ่านระบบ E-Filing ของกรมสรรพากร

ผู้จัดทำ: นางสาวชนิศาณต์ จันทร รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา
ผู้ดูแล: นางสาวอุษา เพชรสมทอง **อาจารย์ที่ปรึกษา:** อาจารย์ยรรยา มงคลสืบสกุล

บทที่ 1 ที่มาและความสำคัญ

ภาครัฐไทยพัฒนาระบบราชการสู่รัฐบาลดิจิทัล (E-Government) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดขั้นตอน และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ระบบ E-Filing จึงถูกพัฒนาขึ้นเพื่อให้ประชาชนสามารถยื่นแบบและชำระภาษีผ่านออนไลน์ โดยไม่ต้องเดินทางมาสำนักงาน

วัตถุประสงค์

- ศึกษารูปแบบการให้บริการ G2C ผ่านระบบ E-Filing
- ศึกษากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- วิเคราะห์ประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ
- เสนอแนวทางการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตการศึกษา

- ศึกษาเฉพาะการให้บริการผ่านระบบ E-Filing
- พื้นที่ศึกษา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่สงขลา 1
- ใช้ข้อมูลจากเอกสารราชการ เว็บไซต์ และการสังเกตการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- เข้าใจรูปแบบการให้บริการภาครัฐในยุคดิจิทัล
- เป็นแนวทางพัฒนาระบบบริการออนไลน์ของรัฐ

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดทางทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา แบ่งเป็น 5 ส่วนหลัก ได้แก่

แนวคิด E-Government

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้บริหารงานภาครัฐ เพื่อลดขั้นตอน เพิ่มความโปร่งใส และอำนวยความสะดวก รูปแบบสำคัญ ได้แก่ G2G, G2B, G2C และ G2E

แนวคิด G2C

การให้บริการรัฐแก่ประชาชนโดยตรงผ่านระบบดิจิทัล
ลักษณะสำคัญ: เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา ลดต้นทุน เพิ่มความรวดเร็ว

แนวคิดระบบสารสนเทศ

ระบบที่ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล บุคลากร และกระบวนการ ระบบ E-Filing เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยลดการใช้เอกสาร ลดความผิดพลาด และเพิ่มความสะดวก

แนวคิดคุณภาพการให้บริการ

อ้างอิงแนวคิด SERVQUAL เช่น
• ความน่าเชื่อถือ • ความมั่นคง
• ความรวดเร็วในการตอบสนอง • ความเอาใจใส่

แนวคิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบ “ความคาดหวัง” กับ “ผลลัพธ์ที่ได้รับ”
ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความปลอดภัย และการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่

บทที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน

- ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสารและเว็บไซต์
- กำหนดขอบเขตการศึกษา
- เก็บรวบรวมข้อมูล (สังเกต สอนตาม ศึกษาแบบจริง)
- วิเคราะห์ข้อมูล
- สรุปผลและจัดทำรายงาน

การวางแผนการทำงาน

- กำหนดวัตถุประสงค์
- กำหนดระยะเวลา (แบ่งตามสัปดาห์)
- กำหนดทรัพยากรที่ใช้
- จัดทำแผนปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานตามแผน

- ลงพื้นที่สังเกตการให้บริการ
- ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
- ประสานงานกับเจ้าหน้าที่
- วิเคราะห์และประเมินผล

บทที่ 4 ผลการดำเนินงาน

กระบวนการให้บริการผ่าน E-Filing

ขั้นตอนหลัก ได้แก่

- เข้าสู่เว็บไซต์
- ลงทะเบียน/เข้าสู่ระบบ
- เลือกแบบภาษี
- กรอกข้อมูล
- ตรวจสอบและยืนยัน
- ชำระภาษีออนไลน์
- บันทึกหลักฐาน

ช่วยลดการเดินทางและลดเวลารอคิว

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ

ด้านความสะดวก

- ใช้งานได้ 24 ชั่วโมง

ด้านความรวดเร็ว

- ประมวลผลทันที

ด้านความถูกต้อง

- มีระบบตรวจสอบข้อมูลก่อนยืนยัน

ด้านความโปร่งใส

- ตรวจสอบสถานะและประวัติย้อนหลังได้

ประโยชน์ที่ได้รับ

ต่อประชาชน

- ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย
- ลดขั้นตอนเอกสาร

ต่อหน่วยงาน

- ลดภาระงานเอกสาร
- จัดเก็บข้อมูลเป็นระบบดิจิทัล

ภาพรวมประเทศ

- สนับสนุนรัฐบาลดิจิทัล
- เพิ่มความโปร่งใส

ปัญหาและอุปสรรค

- ผู้สูงอายุใช้งานยาก
- ระบบหนาแน่นช่วงใกล้กำหนดส่ง
- ความกังวลด้านความปลอดภัยข้อมูล

