

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการจัดสัมมนา ก.จ.ค.50 ประจำปีงบประมาณ 2550

ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม

การจัดสัมมนา ก.จ.ค.50 ประจำปี 2550 เป็นการบริการที่กรมสรรพากรได้ดำเนินการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนที่สนใจและผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล โดยกำหนดจัดขึ้นภายใต้หัวข้อ “ซักซ้อมให้พร้อมไว้ ก่อนไปยื่นแบบ ก.จ.ค.50” ระหว่างวันที่ 23 มีนาคม ถึง 30 เมษายน 2550 โดยจัดรวม 11 ครั้งทั่วประเทศ ซึ่งในการดำเนินการของกรมสรรพากรครั้งนี้มีการประเมินผลสำคัญที่เกี่ยวข้อง เช่น

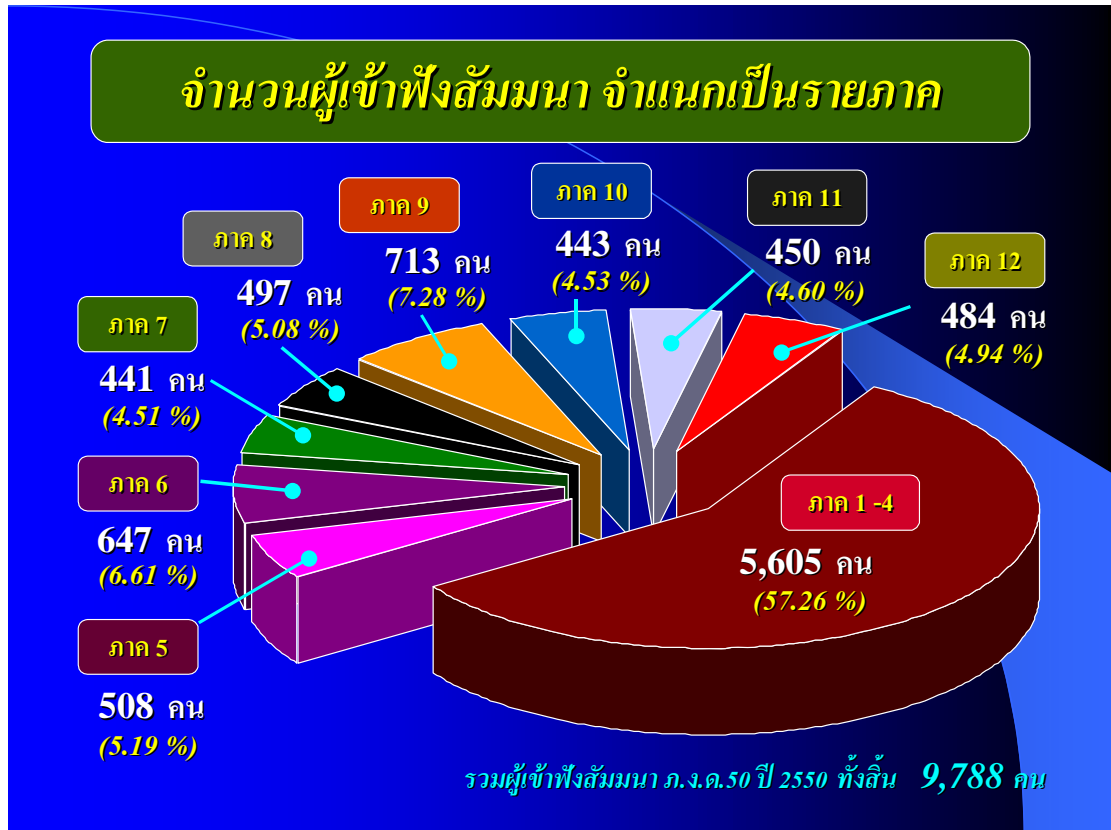
1. เรื่อง ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ ตามตัวชี้วัดที่ 6 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการพลเรือน (ก.พ.ร.)
2. เรื่อง ระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ (ข้อ 3 : การเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิการรับรู้ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชน) ตามตัวชี้วัดที่ 7.1 ของ ก.พ.ร.
3. เรื่อง การให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามหมวด 3 ของตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA.) ปีงบประมาณ พ.ศ.2550 ของ ก.พ.ร.
4. การดำเนินการตามคำรับรองในการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2550 ของกรมสรรพากร ซึ่ง สำนักงานเลขานุการฯรับผิดชอบจัดการฝึกอบรมแก่ประชาชนและผู้เสียภาษีใน ปีงบประมาณ พ.ศ.2550 นี้มีเกณฑ์ที่เป็นเงื่อนไขในการวัดผลในการให้บริการความรู้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม ดังต่อไปนี้
 - (1) จำนวนผู้เข้าฟังสัมมนา < 28,000 คน ได้คะแนนวัดผล 0 คะแนน
 - (2) จำนวนผู้เข้าฟังสัมมนา > หรือ = 28,000 แต่ไม่เกิน 29,000 คน ได้คะแนนวัดผล 1 คะแนน
 - (3) จำนวนผู้เข้าฟังสัมมนา > 29,000 แต่ไม่เกิน 30,000 คน ได้คะแนนวัดผล 2 คะแนน
 - (4) จำนวนผู้เข้าฟังสัมมนา > 30,000 แต่ไม่เกิน 31,000 คน ได้คะแนนวัดผล 3 คะแนน
 - (5) จำนวนผู้เข้าฟังสัมมนา > 31,000 แต่ไม่เกิน 32,000 คน ได้คะแนนวัดผล 4 คะแนน
 - (6) จำนวนผู้เข้าฟังสัมมนา > 32,000 คนขึ้นไป ได้คะแนนวัดผล 5 คะแนน

ดังนั้น การประเมินผลและวัดความพึงพอใจในครั้งนี้ จึงเป็นความเชื่อมั่นและการปฏิบัติจริงที่กรมสรรพากรจะให้ผลตอบสนองที่เป็นไปตามเงื่อนไขตัวชี้วัดได้ทั้ง 4 ดัชนี ภายใต้การปฏิบัติงานครั้งนี้เพียงคราวเดียว

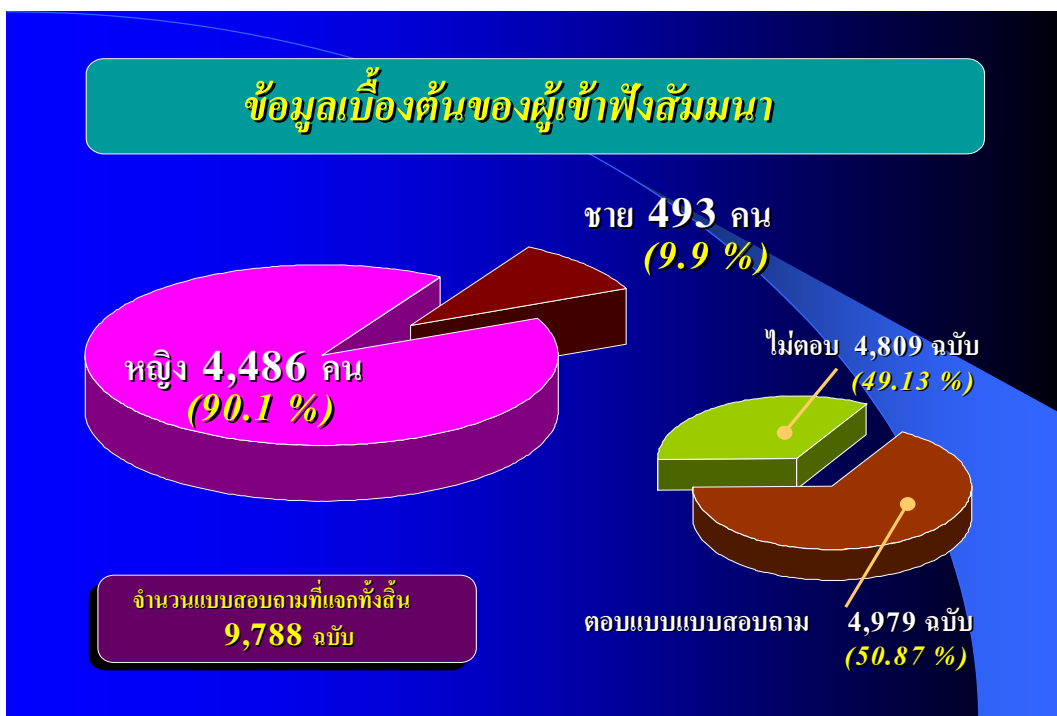
1. การวัดผลทางกายภาพจากการจัดสัมมนา

การจัดสัมมนาเพื่อประชาสัมพันธ์เชิญชวน หรือย้ำเตือนให้ปฏิบัติหน้าที่ของพลเมืองดีภายในกำหนด พร้อมทั้งให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับฤดูกาลยื่นแบบ ก.จ.ค.50 ไปด้วย จึงเป็นเป้าหมายสำคัญที่กรมสรรพากรได้เอาใจใส่และให้ความสำคัญอย่างดี ในปีงบประมาณ พ.ศ.2550 นี้ มีผู้เข้าฟังสัมมนา หัวข้อ “ซักซ้อมให้พร้อมไว้ ก่อนไปยื่นแบบ ก.จ.ค.50” ทั้งหมด 9,788 คน โดยมีผู้เข้าฟังการสัมมนาจากเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1 – 4 เป็นส่วนใหญ่ รวมทั้งสิ้น 5,605 คน คิดเป็นร้อยละ 57.26 ของผู้เข้าฟังการสัมมนาทั้งสิ้นทั่วประเทศ ดังรายละเอียดตามแผนภูมิต่อไปนี้

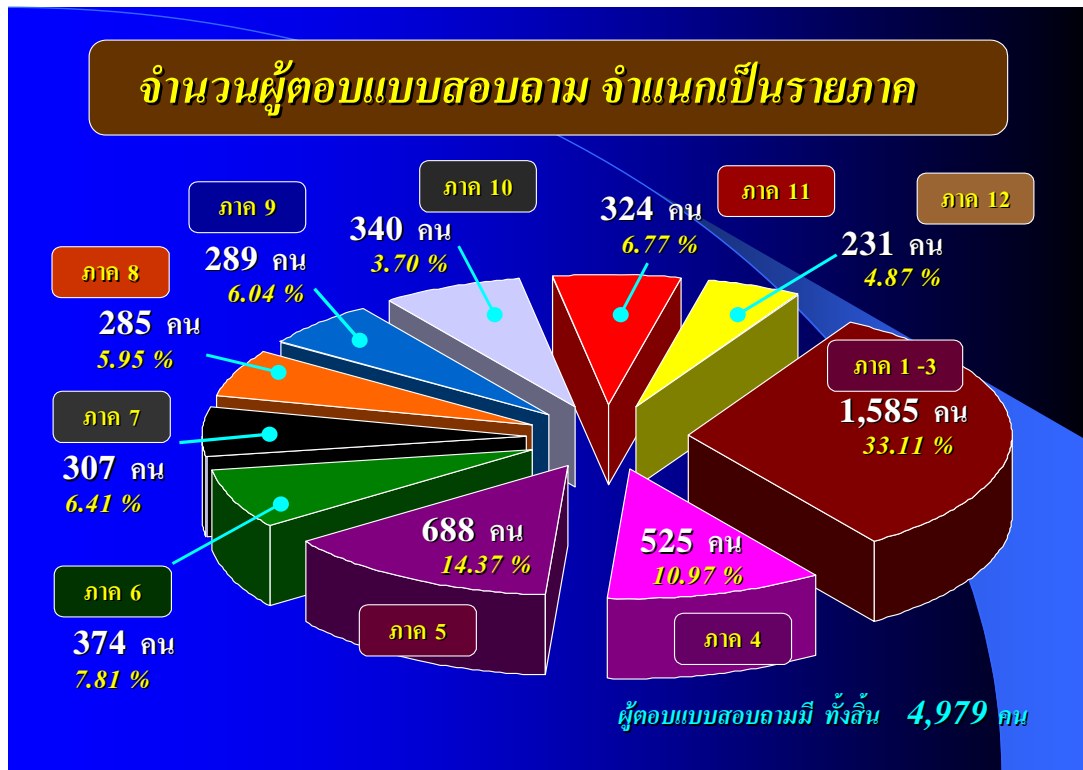
แผนภูมิจำนวนผู้เข้าฟังสัมมนา ภ.จ.ด.50 จำแนกเป็นรายภาค



จากจำนวนผู้เข้าฟังสัมมนาข้างต้น มีผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับการประเมินในครั้งนี้จำนวน 4,979 ฉบับ หรือเท่ากับร้อยละ 50.87 ของจำนวนผู้รับการสัมมนาทั้งสิ้น นอกจากนี้ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบเป็นการตอบจากผู้หญิงจำนวน 4,486 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.1 เป็นตัวชี้วัดที่ทำให้กรมสรรพากรเป็นองค์กรที่เปิดโอกาสให้ผู้หญิงได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นมากอย่างมีนัยสำคัญ ไม่มีปัญหาเรื่องการจำกัดสิทธิสตรีอีกด้วย ดังรายละเอียดตามแผนภูมิดังต่อไปนี้



ด้วยเหตุจากการจัดสัมมนาครั้งนี้ กรมสรรพากรได้กระจายการจัดลงไปยังพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 5 – 12 ด้วยเพื่อให้ประชาชนและผู้เสียภาษีได้มีโอกาสได้รับบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน และทำให้ผู้อยู่ต่างจังหวัดสามารถให้ความคิดเห็นได้ จึงมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกว่าร้อยละ 57 มาจากส่วนภูมิภาค ดังแผนภูมิต่อไปนี้

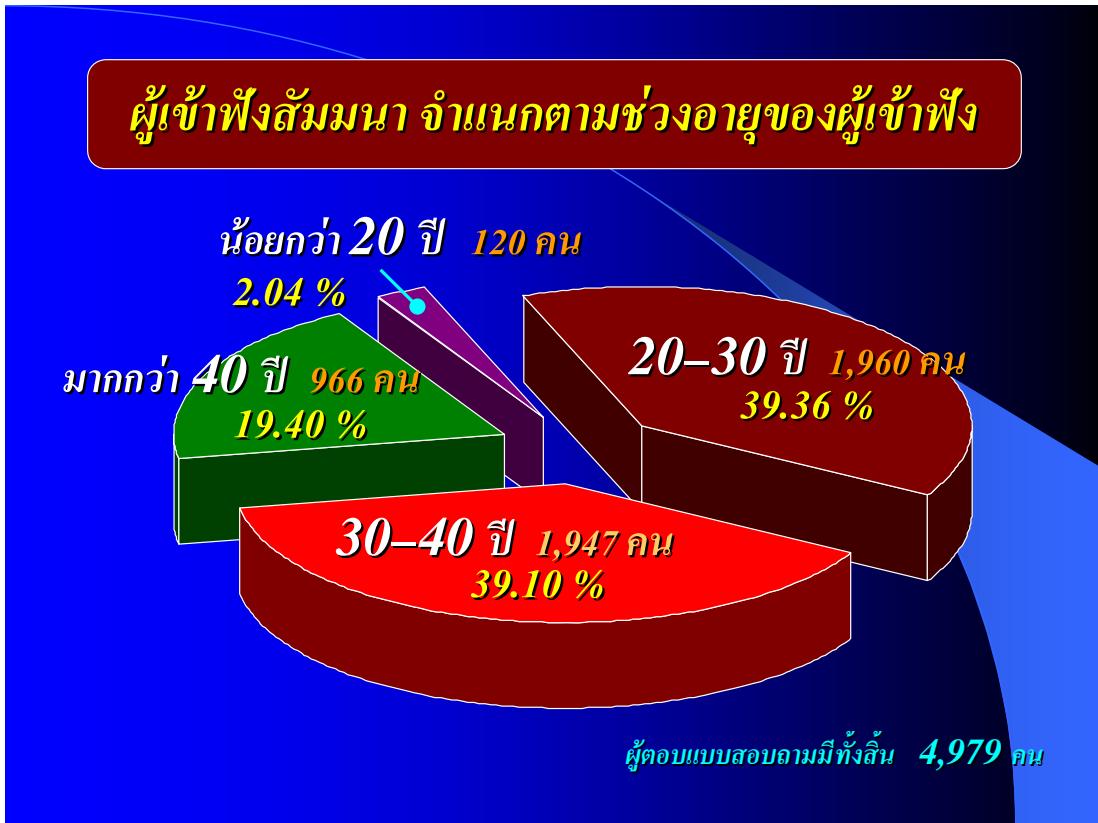


2. การวัดผลด้านกลุ่มเป้าหมายและกลุ่มธุรกิจที่คาดหวัง

กลุ่มเป้าหมายประชากรในวัยทำงานคือกลุ่มที่กรมสรรพากรมุ่งหวังจะให้การสัมมนาครั้งนี้เข้าถึงมากที่สุด โดยคาดหวังว่าประชากรกลุ่มนี้จะเป็นผู้เข้าฟังไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 โดยคาดหวังว่าหากเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกลุ่มธุรกิจด้านการบริการหรือธุรกิจเข้ามาขายไปเป็นส่วนใหญ่ด้วย (มากกว่าร้อยละ 65 เช่นกัน) จะเป็นปัจจัยร่วมที่ถือว่าการจัดสัมมนาในครั้งนี้ถูกต้อง ไปสู่ประชากรในวัยทำงานที่ประกอบอาชีพตามกลุ่มเป้าหมายที่คาดหวังที่ถือได้ว่าประสบความสำเร็จสูงสุด จากข้อมูลที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดทำให้ผลการประเมินในครั้งนี้ได้ตัวเลขที่น่าสนใจและเป็นข้อมูลที่ทำให้สามารถตอบคำถามดังกล่าวได้อย่างสมบูรณ์ ดังต่อไปนี้

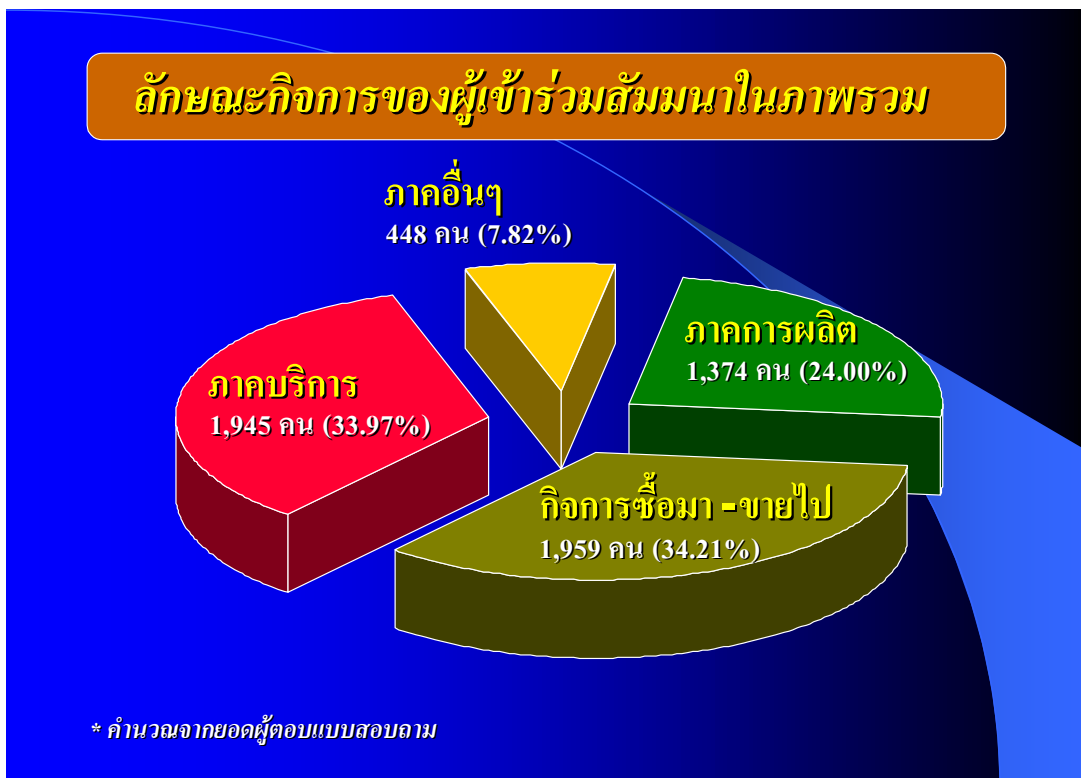
(1) กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามและเป็นตัวแทนผู้เข้าฟังสัมมนาส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20 – 40 ปี ซึ่งถือว่าเป็นประชากรในวัยทำงานตามกลุ่มที่คาดหวัง มีจำนวนทั้งสิ้น 3,907 คน คิดเป็นร้อยละ 78.46 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งสูงกว่าความคาดหมายที่ประเมินไว้มาก

แผนภูมิแสดงสัดส่วนของประชากรในวัยทำงานที่เข้ารับการสัมมนา



(2) กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามและเป็นตัวแทนผู้เข้าฟังสัมมนาทั้งหมด มีผู้เข้าฟังสัมมนาที่มาจากธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างที่มาจากภาคการบริการ และกิจการซื้อ-ขายไปรวมทั้งสิ้น 3,904 คน คิดเป็น ร้อยละ 68.18 สูงกว่าที่คาดหวังไว้เล็กน้อย และเป็นไปตามวัตถุประสงค์

แผนภูมิแสดงถึงสัดส่วนของผู้รับการสัมมนาที่มาจากกลุ่มธุรกิจสำคัญ

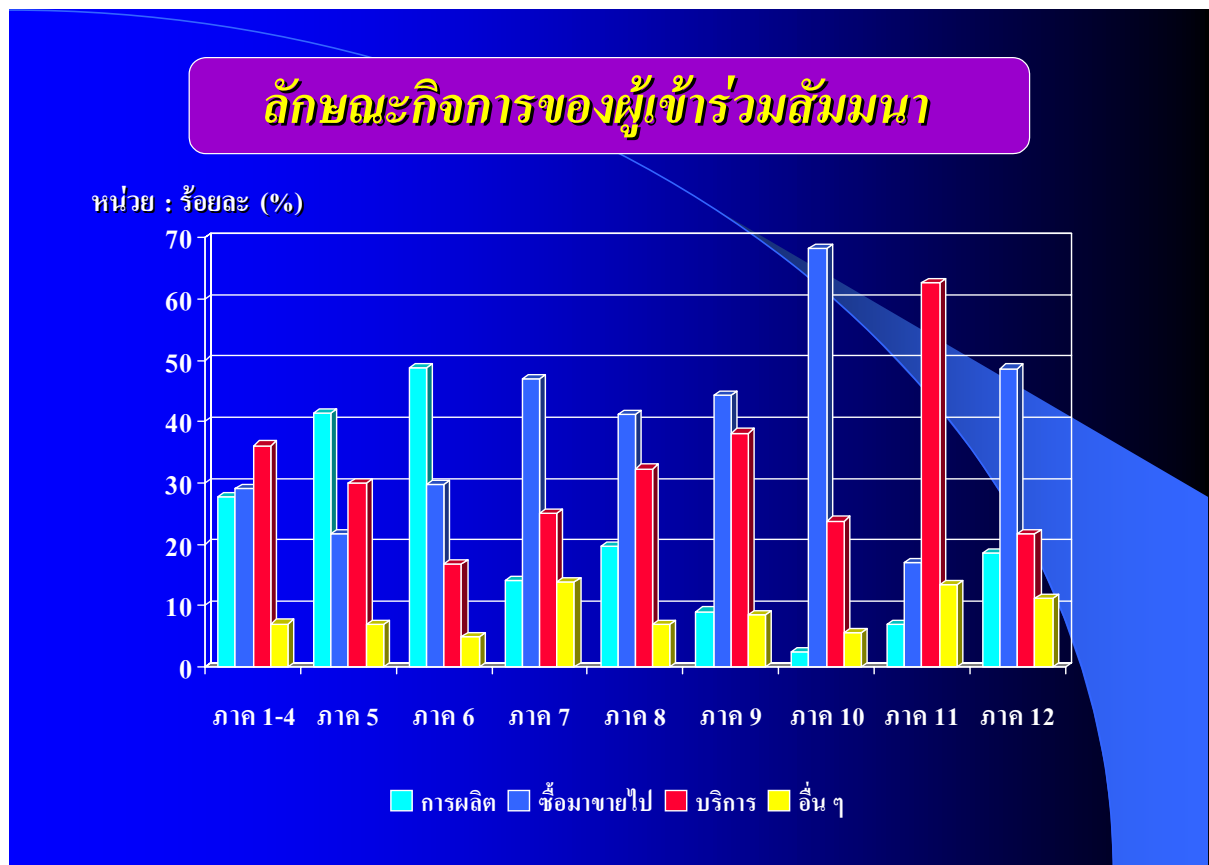


เมื่อประเมินผลตามความคาดหวังทั้ง 2 ปัจจัยที่ คาดหวังไว้ว่า การจัดสัมมนาอันเป็นการให้ความรู้ที่ต้องการ ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายประชากรในวัยทำงานและกลุ่มธุรกิจด้านการบริการและธุรกิจซื้อขายไปให้ถึงมากที่สุด โดย คาดตัวแทนของกลุ่มผู้สัมมนาจะเป็นกลุ่มที่คาดหวัง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65

ดังนั้น การได้รับคะแนนประชากรในวัยทำงานร้อยละ 78.46 และได้รับคะแนนกลุ่มธุรกิจที่คาดหวังเป็นร้อยละ 68.18 ที่สูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 65) จึงถือเป็นความสำเร็จที่กรมสรรพากรดำเนินการได้และเป็นไปตามวัตถุประสงค์

3. การวัดผลที่สะท้อนถึงกลุ่มธุรกิจ (ตามลักษณะของภูมิภาคนิยม) แยกตามรายภาค

จากข้อมูลชุดเดียวกันกับที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เมื่อพิจารณารายละเอียดของกลุ่มผู้รับการสัมมนาแยกเป็นราย สำนักงานสรรพากรภาค ซึ่งเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่สะท้อนถึงกลุ่มธุรกิจตัวแทนที่มาจากภาคและภูมิภาคต่างๆ จะพบข้อมูล สำคัญ ดังต่อไปนี้



จากแผนภูมิที่ปรากฏทำให้ทราบว่า แต่ละภูมิภาคมีความแตกต่างของส่วนผสมของภาคธุรกิจที่เห็นได้ชัดดังต่อไปนี้

- (1) ในกลุ่มของสำนักงานสรรพากรภาค 1 – 4 มีสัดส่วนของภาคธุรกิจใกล้เคียงกัน โดยมีภาคบริการมากที่สุด
- (2) ในกลุ่มของสำนักงานสรรพากรภาค 5 และ 6 มีภาคการผลิตสูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับสภาพธุรกิจที่มีนิคมอุตสาหกรรม แหล่งอุตสาหกรรมมากในภูมิภาคนี้
- (3) ในกลุ่มของสำนักงานสรรพากรภาค 7, 8, 9, 10 และ 12 เป็นกลุ่มที่มีกิจการซื้อขายไปมากที่สุด
- (4) ยกเว้นสำนักงานสรรพากรภาค 11 เท่านั้น ที่มีภาคบริการมากและมีผลแตกต่างมากที่สุด

ข้อมูลส่วนนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการจัดเตรียมข้อหารือ หรือเนื้อหาของวิทยากรดำเนินการให้ตรงตามความต้องการได้อย่างเหมาะสม แต่เนื่องจากการจัดสัมมนานี้ลงไปยังจังหวัดตัวแทนของภาคเพียงจังหวัดเดียวข้อมูลดังกล่าวจึงไม่เพียงพอที่จะทำหน้าที่เป็นตัวแทนภาคได้ เพราะมีตัวแทนส่วนน้อยในกลุ่มจังหวัดอื่น ๆ ในภาคเข้าร่วมการสัมมนาด้วย ดังนั้น ข้อมูลที่ได้จึงจะเป็นภาพขยายของตัวจังหวัดที่จัดสัมมนามากกว่า กรมสรรพากรต้องนำข้อมูลส่วนนี้รวบรวมเป็นฐานข้อมูลไว้และเวียนจัดสัมมนาไปยังพื้นที่อื่นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ภาพสะท้อนที่สมบูรณ์มากขึ้น สามารถใช้เป็นตัวแทนภูมิภาคและวัดค่าความเป็นภูมิภาคนิยมได้อย่างถูกต้อง

ข้อมูลส่วนนี้แสดงถึงส่วนผสมของภาคธุรกิจ ที่เป็นตัวแทนของสำนักงานสรรพากรภาค เฉพาะจังหวัดที่จัดเท่านั้น หากดำเนินการเวียนการจัดสัมมนาไปยังจังหวัดอื่น ๆ ได้อย่างสม่ำเสมอ จะให้ภาพของส่วนผสมของกลุ่มธุรกิจภูมิภาคได้อย่างเต็มที่

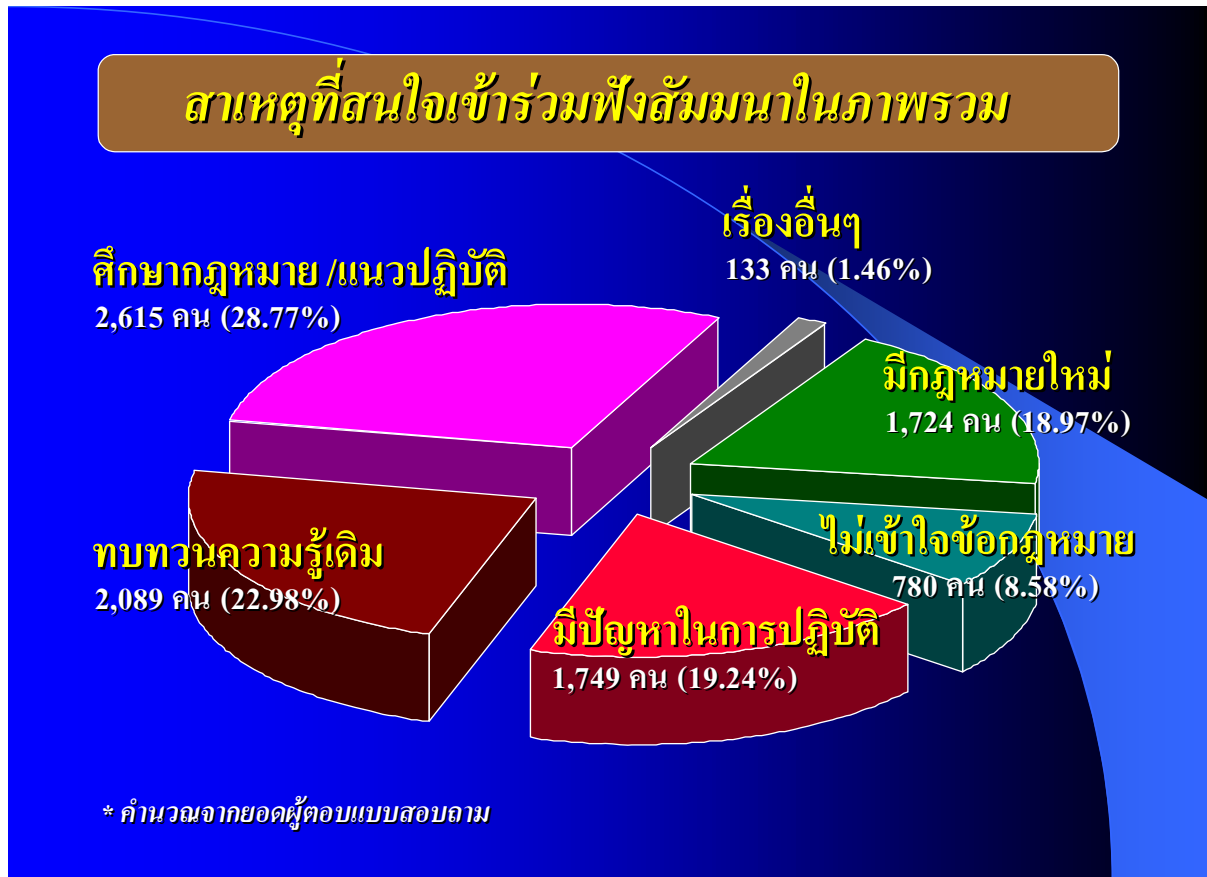
สิ่งที่เป็ประโยชน์ในขณะนี้ คือ ใช้ เป็นกรอบของการเตรียมตัวอย่าง เนื้อหาในการบรรยายของวิทยากรในครั้งหน้า

4. ความสนใจของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้เข้าฟังสัมมนาในการเข้าฟังการสัมมนาในครั้งนี้

แบบสอบถามได้กำหนดให้จัดผลถึงความสนใจหรือเหตุที่ต้องการเข้ามารับฟังการสัมมนาไว้ เพื่อให้ภาพสะท้อนของแรงจูงใจในการเข้ามามีส่วนร่วมรับบริการความรู้ความเข้าใจด้านภาษีอากรในครั้งนี้ เมื่อประมวลผลการสอบถามถึงเหตุและความสนใจสำคัญในการเข้ารับฟังสัมมนาในครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เข้ารับฟังการสัมมนานี้ให้ข้อมูลน่าสนใจ ดังต่อไปนี้

- (1) ต้องการศึกษากฎหมาย/ แนวปฏิบัติ มีจำนวน 2,615 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 28.77 เป็นจำนวนมากที่สุด
- (2) ต้องการทบทวนความรู้ที่ตนเองมีอยู่ มีจำนวน 2,089 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 22.98 สูงเป็นอันดับ 2
- (3) ต้องการแก้คดีหรือคำตอบสำหรับแก้ปัญหาในการปฏิบัติที่เป็นอยู่ มีจำนวน 1,749 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 19.24 สูงเป็นอันดับ 3
- (4) ต้องการทราบข้อมูลกฎหมายและแนวปฏิบัติที่ออกใหม่ ในการยื่นแบบ ภ.ง.ด.50 มีจำนวน 1,724 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 18.97 สูงเป็นอันดับ 4
- (5) ต้องการรู้รายละเอียด ข้อวินิจฉัย และเข้าใจข้อกฎหมายในกรณีต่าง ๆ ให้มากขึ้น มีจำนวน 780 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 8.58 สูงเป็นอันดับ 5
- (6) ต้องการทราบเรื่องอื่น ๆ เช่น ปัญหาภาษีมูลค่าเพิ่ม การขอคืนภาษี การเร่งรัดภาษีอากรค้าง สิทธิของผู้เสียภาษี เป็นต้น มีจำนวน 133 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 1.46 เป็นอันดับสุดท้าย

แผนภูมิแสดงสัดส่วนความสนใจเข้าร่วมฟังสัมมนาของผู้รับบริการ



ดังนั้น ข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามเกณฑ์วัดผลนี้ จะเป็นภาพสะท้อนในวิทยากรได้เน้นเนื้อหา และให้นำหนักของข้อมูลประกอบการบรรยายได้อย่างดียิ่งขึ้น

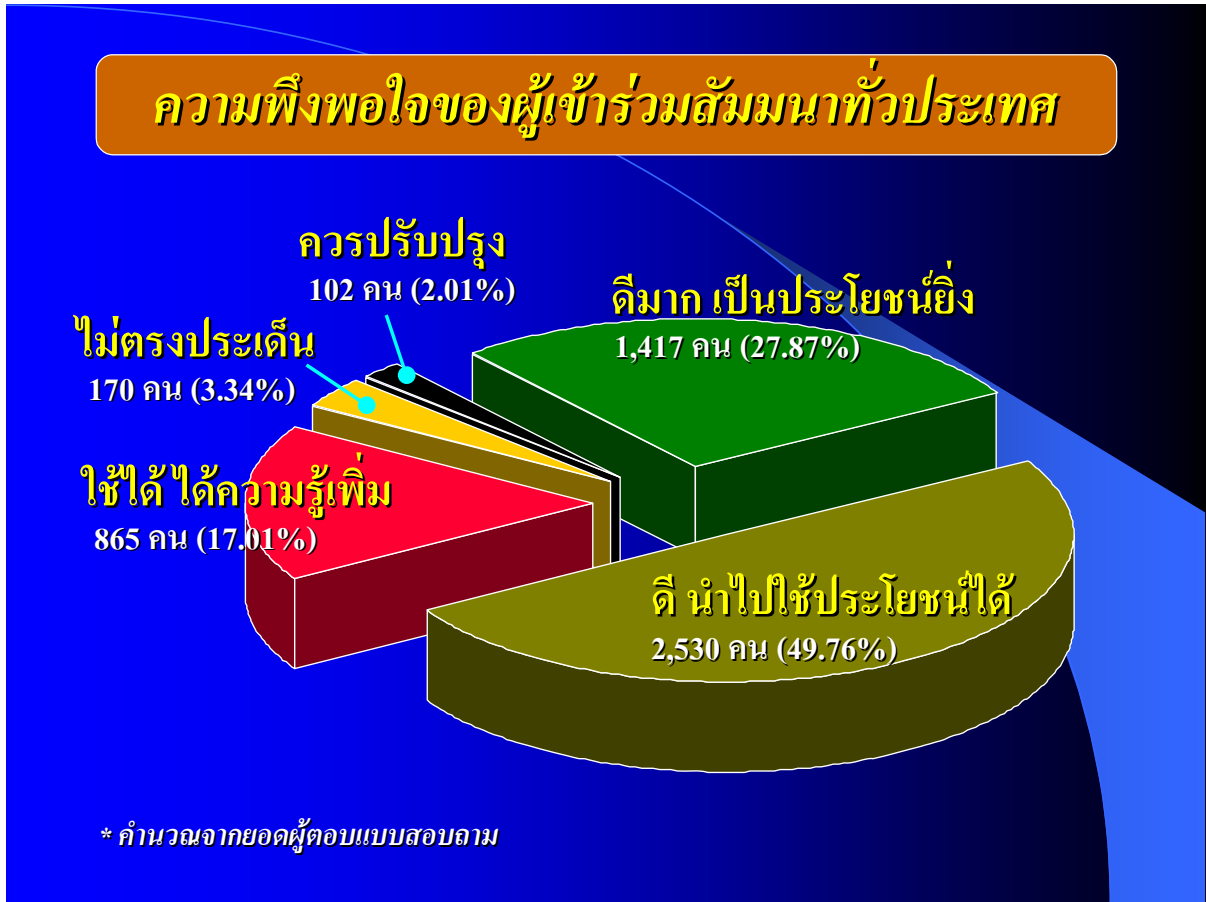
5. การวัดผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับฟังการสัมมนาให้ความรู้ ภ.ง.ด.50 ปีงบประมาณ 2550

แบบสอบถามได้กำหนดหัวข้อให้ผู้เข้ารับฟังสัมมนาได้ตอบเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการให้ความรู้ของกรมสรรพากรตามโครงการนี้ โดยมีระดับการประเมินผลและผลการประเมินตามแบบสอบถามที่ได้รับดังต่อไปนี้

- (1) ตอบว่า ดีมาก เป็นประโยชน์ยิ่ง ซึ่งเป็นความพึงพอใจระดับสูงสุด รวม 1,417 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 27.87 ทำให้ค่าคาดการณ์ตามตัวชี้วัดอยู่ในระดับสูง
- (2) ตอบว่า ดี นำไปใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับสูง รวม 2,530 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 49.76 ซึ่งเกือบครึ่งหนึ่งของตัวแทนกลุ่มผู้เข้าฟังสัมมนาอยู่ในกลุ่มนี้ ทำให้ค่าคาดการณ์ตามตัวชี้วัดอยู่ในระดับสูงเช่นกัน
- (3) ตอบว่า ใช้ได้ ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นระดับความพอใจปานกลาง รวม 865 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 17.01 โดยตัวแทนผู้เข้าฟังสัมมนาในกลุ่มนี้ได้รับการผนวกไว้ในค่าคาดการณ์ตามตัวชี้วัด
- (4) ตอบว่า ไม่ตรงประเด็นที่ต้องการ ซึ่งเป็นระดับที่บ่งบอกถึงความไม่พอใจ รวม 170 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 3.34 กลุ่มนี้ถือว่าเป็นกลุ่มที่แสดงความไม่พอใจในการจัดสัมมนาครั้งนี้

(5) ตอบว่า ควรปรับปรุง ซึ่งถือว่าเป็นระดับที่ไม่พอใจมาก รวม 102 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2.01 ที่ถือว่าเป็นกลุ่มที่ไม่ชอบรูปแบบของการจัดสัมมนาและถือว่าไม่ได้รับประโยชน์ในการจัดสัมมนาในครั้งนี้

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฟังสัมมนา

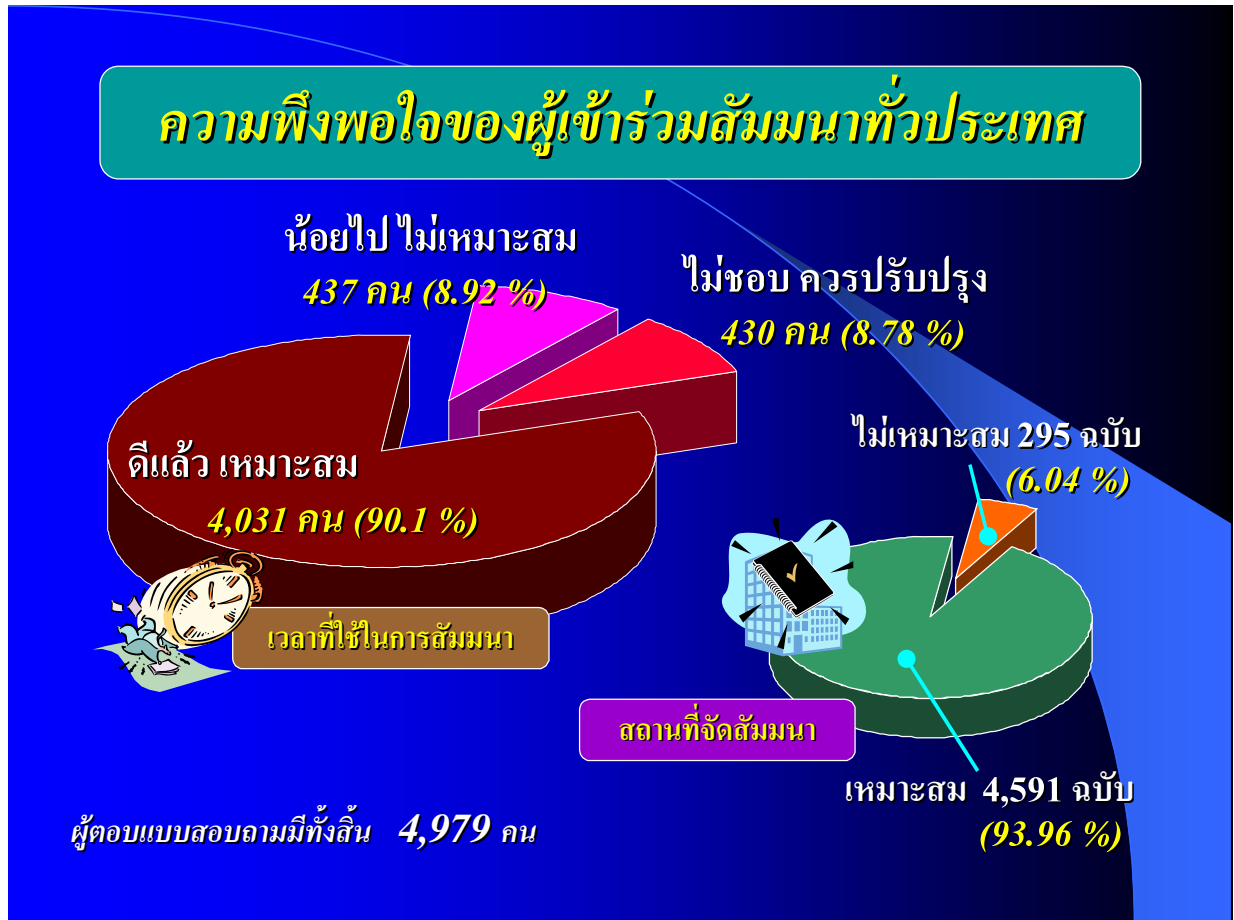


จากข้อมูลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ค่าคาดการณ์ตามตัวชี้วัดแสดงความพึงพอใจในบริการนี้สูงถึงร้อยละ 94.64 เมื่อเปรียบเทียบกับตัวชี้วัดที่มีค่าความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 เพียงพอสำหรับการได้คะแนนในระดับ 2 และระดับ 3 ตามดัชนีชี้วัดที่ 6 ของ ก.พ.ร. และคำรับรองในการปฏิบัติราชการของกรมสรรพากร

เมื่อตรวจสอบข้อมูลความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการจัดสัมมนา และสถานที่จัดสัมมนา จะพบว่าความพึงพอใจของทั้ง 2 ปัจจัยก็อยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน กล่าวคือ

- (1) ระยะเวลาในการจัดสัมมนา มีคำตอบ เหมาะสม จำนวน 4,031 คน ทำให้ค่าความพึงพอใจด้านเวลาสูงถึงร้อยละ 82.30 เกินกว่าข้อกำหนดตามตัวชี้วัด (ร้อยละ 80) เพียงเล็กน้อย ซึ่งก็เพียงพอต่อเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนด
- (2) สถานที่จัดสัมมนา มีคำตอบ เหมาะสม จำนวน 4,591 คน ทำให้ค่าความพึงพอใจด้านสถานที่สูงถึงร้อยละ 93.96 เกินกว่าข้อกำหนดตามตัวชี้วัด (ร้อยละ 80) เช่นเดียวกัน

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจด้านเวลาและสถานที่จัดสัมมนา



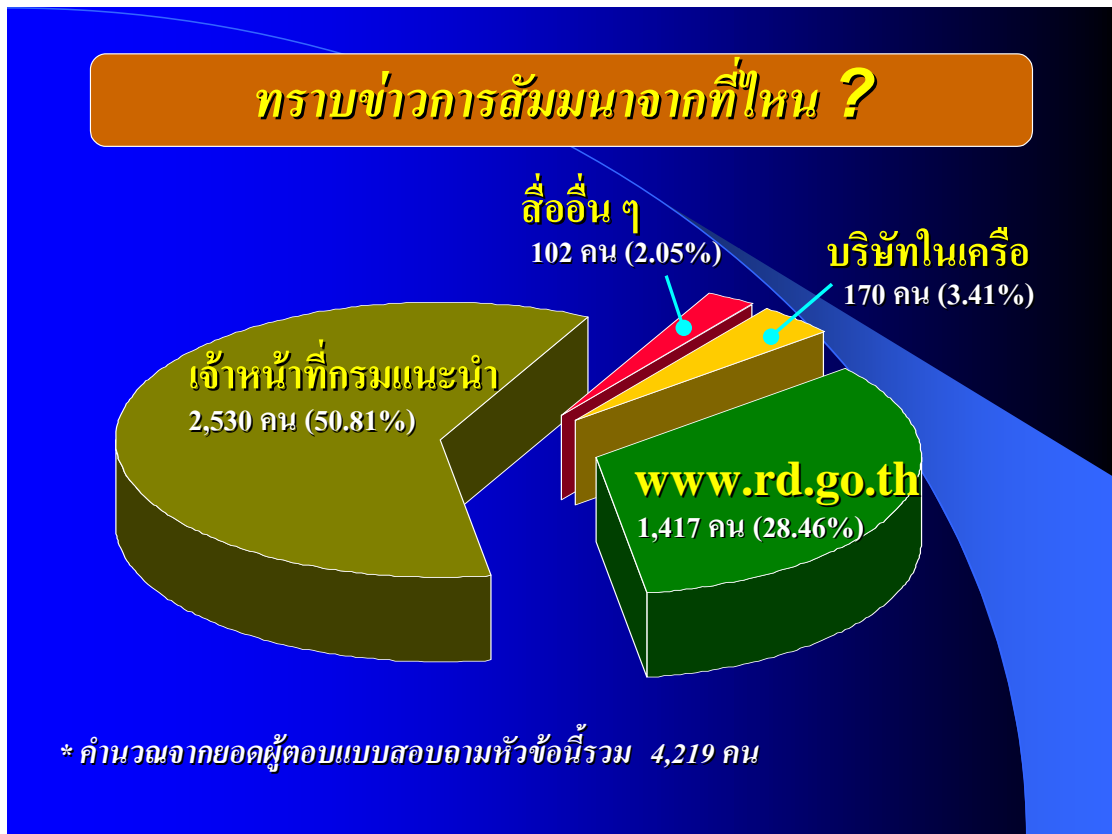
ดังนั้น เมื่อพิจารณาถึงค่าความพึงพอใจด้านเวลาและสถานที่จัดสัมมนาแล้ว มีผลการวัดค่าพึงพอใจในระดับที่ดี กรมสรรพากรจึงไม่จำเป็นต้องนำปัจจัยดังกล่าวไปพิจารณาปรับปรุงในการจัดสัมมนาครั้งต่อไป แต่อย่างไร

6. ผู้รับฟังการสัมมนาทราบข่าวการสัมมนาจากที่ไหน?

ในคำถามของแบบสอบถามที่ตอบกลับจากกลุ่มตัวอย่าง ได้ตอบถึงการรับทราบข่าวสารการ จัดสัมมนาว่าได้รับทราบข่าวการสัมมนาจากแห่งใดนั้น มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

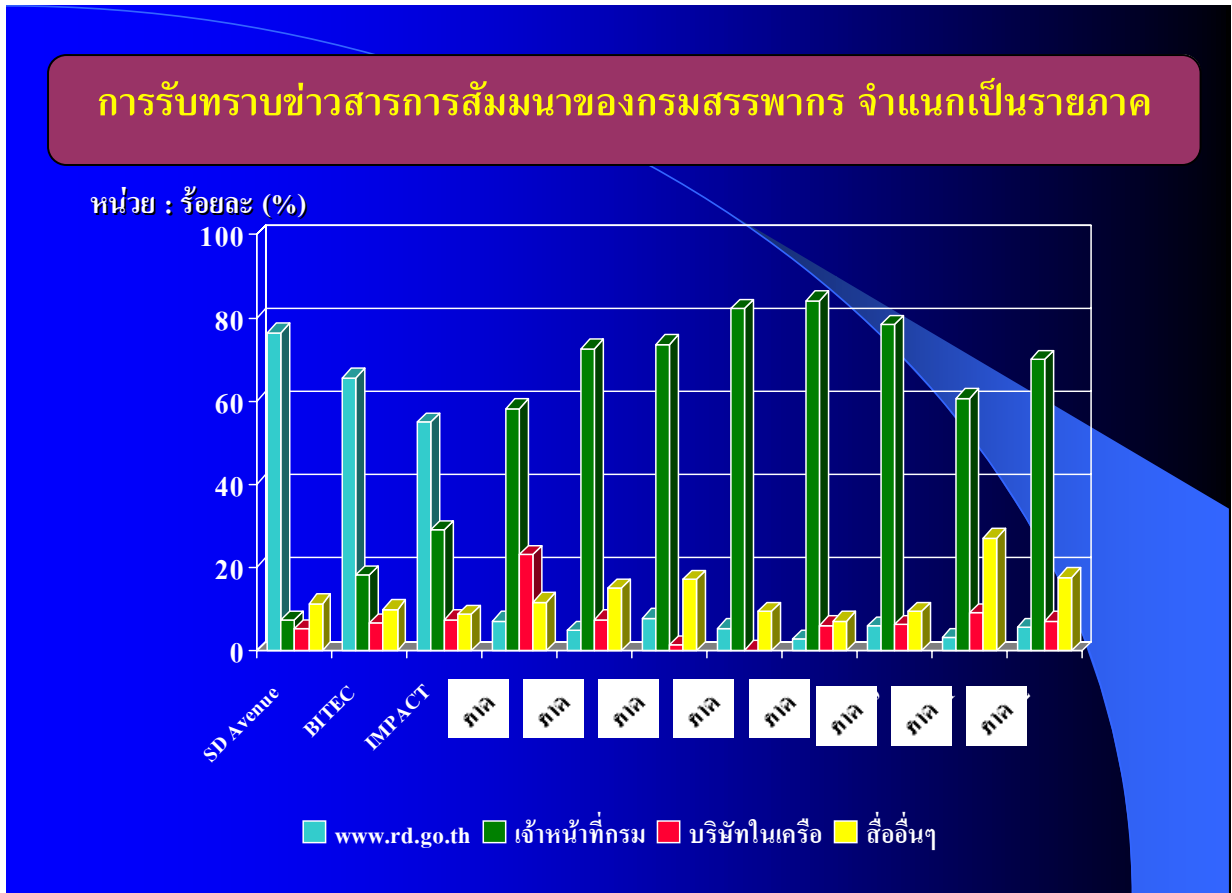
- (1) ได้รับทราบจาก เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรแนะนำ จำนวน 2,530 คน หรือเท่ากับร้อยละ 50.81 เรียกว่าได้ว่าครึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวแทนกลุ่มที่ได้รับฟังการสัมมนาจากกลุ่มนี้
- (2) ได้รับทราบจากระบบ Internet website ทาง www.rd.go.th จำนวน 1,417 คน หรือเท่ากับร้อยละ 28.46 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวแทนกลุ่มที่ได้รับฟังการสัมมนาในครั้งนี้
- (3) ได้รับทราบจาก บริษัทในเครือ จำนวน 170 คน หรือเท่ากับร้อยละ 3.41 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวแทนกลุ่มที่ได้รับฟังการสัมมนาในครั้งนี้
- (4) ได้รับทราบจาก สื่ออื่นๆ เช่น เพื่อน การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุท้องถิ่น หน่วยราชการอื่น เป็นต้น จำนวน 102 คน หรือเท่ากับร้อยละ 2.05 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวแทนกลุ่มที่ได้รับฟังการสัมมนาในครั้งนี้

แผนภูมิแสดงสัดส่วนการรับทราบข่าวการจัดสัมมนา



ซึ่งเมื่อพิจารณาจากการทราบข่าวการสัมมนาแยกเป็นรายภาค (สถานที่จัดสัมมนา) จะพบว่าผู้รับบริการที่เข้าฟังสัมมนาที่อยู่ในส่วนภูมิภาคได้รับทราบจากการแนะนำเจ้าหน้าที่เป็นส่วนใหญ่ สำหรับในส่วนของสำนักงานสรรพากรภาค 1 – 4 ที่อยู่ในส่วนของกรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้รับทราบจาก Internet website ซึ่งสอดคล้องกับความสามารถในการเข้าถึงระบบ Internet ของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ดังปรากฏตามแผนภูมิต่อไปนี้

แผนภูมิแสดงการรับทราบข่าวสารการสัมมนาของกรมสรรพากร



ดังนั้น การเผยแพร่ข่าวสารการสัมมนาทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จึงต้องเลือกวิธีการที่เหมาะสม นอกจากนี้ ยังใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการด้านสื่อประชาสัมพันธ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของกรมสรรพากรได้อีกด้วย

7. ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวแทนกลุ่มผู้เข้าร่วมสัมมนา ได้ให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการจัดสัมมนา ในครั้งนี้ 656 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.18 ซึ่งหากเรียงลำดับข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะที่มีคะแนนสูงสุดเรียงไปต่ำสุด 7 อันดับแรก จะมีข้อมูลที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

- | | |
|-------------------------------------|--------|
| (1) อยากให้เพิ่มเวลาการสัมมนา | 113 คน |
| (2) ควรจัดบ่อยๆ | 83 คน |
| (3) อยากให้จัดที่นั่งแบบ Class room | 38 คน |
| (4) วิทยากรพูดเร็วไป | 31 คน |
| (5) ควรจัดช่วงเช้า | 31 คน |
| (6) ไม่มีที่จอดรถ/จอดรถไกลมาก | 23 คน |
| (7) อยากให้ยกอาหารรับประทานบรรยาย | 22 คน |

กรณีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะที่สะท้อนออกมาจากกลุ่มผู้เข้าฟังสัมมนานั้น ถึงแม้จะเป็นเสียงส่วนน้อย ก็เป็นข้อมูลทีุ่ดขณะผู้จัดการสัมมนาเห็นว่าเป็นประโยชน์ และจะนำไปประกอบการพิจารณาในครั้งต่อไป

8. บทสรุป

การจัดสัมมนาในหัวข้อ “ซักซ้อมให้พร้อมไว้ ก่อนไปยื่นแบบ ก.ง.ด.50” ในครั้งนี้เป็นเครื่องมือสำคัญของกรมสรรพากรในการดำเนินการให้เป็นไปตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2550 และตัวชี้วัดตามกรอบของ ก.พ.ร. อย่างครอบคลุม ซึ่งสามารถกล่าวโดยสรุปได้ดังนี้

ก. การวัดค่าความพึงพอใจ และการวัดผลทั่วไปของการจัดสัมมนา

1. การเปิดโอกาสให้สตรีมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ หรือการบริการที่สำคัญของกรมฯ นั้น การจัดสัมมนาในครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นสตรีจำนวนทั้งสิ้น 4,486 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.1 ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด ทำให้กรมฯ เป็นหน่วยงานที่ไม่มีข้อจำกัดในด้านสิทธิสตรีตามข้อเสนอแนะของสำนักนายกรัฐมนตรี

2. กลุ่มเป้าหมายที่คาดหวังว่าจะได้รับการบริการในครั้งนี้ กรมฯ มีกลุ่มเป้าหมายที่เป็นประชากรในวัยทำงาน (อายุระหว่าง 20 – 40 ปี) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 กรมฯ ดำเนินการได้ร้อยละ 78.46 และผู้เข้ารับฟังการสัมมนาเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มธุรกิจภาคบริการและกิจการซื้อขายไป ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 กรมฯ ก็ดำเนินการได้ร้อยละ 68.18 ทำให้การจัดสัมมนาในครั้งนี้มีผลสัมฤทธิ์เกินเป้าหมายทั้งสิ้น และถือเป็นความสำเร็จสำหรับความตั้งใจให้บริการนี้ตรงกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้เสียภาษีหลัก

3. การวัดผลความพึงพอใจที่กำหนดวัดผลใน 3 หัวข้อ ได้รับผลที่เกินเป้าหมายทั้ง 3 หัวข้อสำคัญ (ได้รับความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80) จำแนกเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

3.1 ภาพรวมของการจัดสัมมนา ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 94.64 พึงพอใจกับการบริการให้ความรู้ด้านภาษีอากรของกรมสรรพากร

3.2 ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดสัมมนา ที่กำหนดจัดสัมมนาดังแต่เวลา 13.00 – 16.30 น. ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 90.1 ตอบว่า เป็นเวลาที่ดีและมีความเหมาะสมแล้ว ซึ่งถือว่ามีความพึงพอใจ

3.3 สถานที่จัดสัมมนาในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 93.96 ตอบว่าเหมาะสมแล้ว ซึ่งถือว่ามีความพึงพอใจ

4. การวัดผลความพึงพอใจในส่วนของวิทยากร ทั้ง 4 ท่านที่กรมฯ ได้มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามเกินกว่าร้อยละ 75 ทั้งสิ้น

5. นอกจากนี้กรมฯ ได้รับข้อมูลเพื่อใช้สำหรับปรับปรุงการจัดสัมมนาในครั้งต่อไปที่เป็นประโยชน์ยิ่งในหลายหัวข้อ อาทิ อัตราส่วนการทราบข่าวการสัมมนา เพื่อใช้บริหารจัดการสื่อประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะหรือเป็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยากรและเนื้อหาการบรรยายที่เป็นภาพสะท้อนให้วิทยากรทุกท่านสามารถใช้เป็นข้อพิจารณาปรับปรุงกรอบและข้อมูลการบรรยายให้เหมาะสม และกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างในรายสำนักงานสรรพากรภาคที่จะเป็นข้อมูลจำแนกลักษณะ กรณีศึกษา และเนื้อหาให้เหมาะสมกับผู้เข้าฟังสัมมนา เป็นต้น

ข. การปฏิบัติตามคำรับรองการปฏิบัติราชการและเกณฑ์วัดผลของ ก.พ.ร.

เมื่อตรวจสอบการปฏิบัติตามคำรับรองการปฏิบัติราชการและเกณฑ์วัดผลของ ก.พ.ร. แล้ว การดำเนินการจัดสัมมนาแก่ผู้เสียภาษีและประชาชนในครั้งนี้ มีส่วนสำคัญที่ทำให้กรมสรรพากรดำเนินการได้ตามเงื่อนไข และเกณฑ์วัดผลที่สำคัญอันถือเป็นความสำเร็จยิ่ง ดังต่อไปนี้

1. **ดัชนีชี้วัดที่ 6 :** เรื่อง ระดับความสำเร็จของการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลปฏิบัติราชการ การจัดสัมมนาครั้งนี้ทำให้กรมฯ ดำเนินการครบถ้วนในหัวข้อ

- 1.1 แบบสอบถามในการสัมมนาครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่ากรมฯ มีระบบรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอีก 1 ช่องทาง จากที่ต้องดำเนินการตามเงื่อนไขอย่างน้อย 3 ช่องทาง ทำให้กรมฯ มีระบบรับฟังความคิดเห็นครบถ้วนแล้ว - ระดับคะแนนที่ 2 ของตัวชี้วัดที่ 6 นี้
- 1.2 การนำความคิดเห็นระดับที่กล่าวมาแล้วตามข้อ 1.1 ไปวิเคราะห์ จัดทำข้อเสนอแนะ เสนอต่อผู้บริหารเพื่อปรับปรุงบริการสัมมนาในครั้งหน้า ก็ถือว่า กรมฯ ได้นำความคิดเห็นของประชาชนไปประกอบการบริหารงานและผลักดันให้เกิดการดำเนินการอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมด้วย - ระดับคะแนนที่ 3 ของตัวชี้วัดที่ 6 นี้

2. **ดัชนีชี้วัดที่ 7.1** : เรื่องความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการกรมสรรพากร การจัดสัมมนาครั้งนี้ได้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และแจ้งสิทธิที่ผู้เสียภาษีและประชาชนนั้นมีในบริการข้อมูลข่าวสารของราชการกรมสรรพากร ไว้ในเอกสารความรู้ที่แจกจ่ายให้แก่ผู้เข้าร่วมสัมมนาอย่างสมบูรณ์ด้วย - ระดับคะแนนที่ 4 ข้อ (2) ของตัวชี้วัดที่ 7.1 นี้

3. **ดัชนีชี้วัดที่ 16** : เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ในหมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดสัมมนาครั้งนี้มีนัยสำคัญ ดังต่อไปนี้

- 3.1 การออกแบบสอบถามคือ 1 ในวิธีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามหัวข้อที่ 3.1 (ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) คำถาม (2) ข้อย่อยแรกที่กรมฯ ได้ปฏิบัติแล้วจริงในหัวข้อคำถามนี้
- 3.2 การนำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามไปประกอบการวางแผนและปฏิบัติงาน โดยปรับปรุงกระบวนการพัฒนาบริการในครั้งหน้า เป็นการดำเนินการตามหัวข้อที่ 3.1 (ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) คำถาม (2) ข้อสองย่อย ที่ภายหลังจากได้นำข้อเสนอแนะเสนอต่อคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาให้นโยบายและนำไปปฏิบัติในครั้งหน้า ก็ถือว่ากรมฯ ได้ปฏิบัติแล้วจริงในหัวข้อคำถามนี้
- 3.3 การจัดสัมมนาเพื่อให้ความรู้เป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือที่กรมฯ ใช้เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นการดำเนินการตามหัวข้อที่ 3.2 คำถาม (4) ที่ถือว่ากรมฯ ได้ปฏิบัติแล้วจริงในหัวข้อคำถามนี้

ผลการจัดสัมมนา “ซักซ้อมให้พร้อมไว้ ก่อนไปยื่นแบบ ภ.ง.ด.50” จึงมีผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” และตอบสนองตัวชี้วัดของ ก.พ.ร. รวมทั้งคำรับรองปฏิบัติราชการที่กรมฯ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามเงื่อนไขครบถ้วน จากบทสรุปในครั้งนี้ ฝ่ายประชาสัมพันธ์จะนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปปรับปรุงระบบการจัดการสัมมนาและการประชาสัมพันธ์การ ยื่นแบบ ภ.ง.ด.50 ในปีงบประมาณหน้าอย่างต่อเนื่องต่อไป

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

สำนักงานเลขานุการกรม กรมสรรพากร