บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ต่อคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต มีแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Philip Kotler, 2003) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพอใจที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง ดังนั้นระดับความพอใจจึงเป็นปัจจัยของความแตกต่างระหว่างการทำงานที่มองเห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานของผลิตภัณฑ์ว่าต่ำกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) แต่หากระดับของการเห็นและเข้าใจการทำงานของผลิตภัณฑ์ตรงกับความคาดหวัง บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (Delighted) ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของลูกค้าและประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีและไม่ดีของผลิตภัณฑ์ต่อบุคคลอื่นต่อไป หากผลของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังเท่าใดผู้บริโภคก็จะยิ่งพอใจมากเท่านั้น

แนวคิดคุณภาพการบริการ

แนวคิดคุณภาพการบริการ การศึกษาของ Parasuramanและคณะ (ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา, 2544) พบว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือ ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนั้นลูกค้ามักพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจ (Reliability)
2. ความสะดวก (Access)
3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4. การสื่อสาร (Communication)

5. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)

6. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer)

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)

8. ความสามารถ (Competence)

9. ความมั่นคงปลอดภัย (Security)

10. ความสุภาพและความเป็นมิตร (Courtesy)

ในการวิจัยครั้งต่อมา ของ Parasuraman และคณะ พบว่า มีระดับความสัมพันธ์กันเอง (Degree of Correlation) ระหว่างตัวแปรดังกล่าวค่อนข้างสูง จึงปรับเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการ โดยให้เหลือเกณฑ์อย่างกว้างทั้งหมดรวม 5 เกณฑ์ ซึ่งในแต่ละเกณฑ์ได้กำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 22 รายการกระจายตามเกณฑ์อย่างกว้าง ดังต่อไปนี้

1.ความไว้วางใจ/ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ ซึ่งตัวแปรวัดคุณภาพในด้านนี้คือ 1) ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ 2) การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการลูกค้า 3) การทำงานไม่ผิดพลาด 4) การบำรุงรักษาอุปกรณ์/เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ 5) การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

2.ความมั่นใจ(Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ มีความสุภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า มีความซื่อสัตย์ สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้และความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งตัวแปรวัดคุณภาพในด้านนี้คือ 1) ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ 2) การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ 3) ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน 4) พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

3.สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งตัวแปรวัดคุณภาพในด้านนี้คือ 1) ความทันสมัยของอุปกรณ์ 2) สภาพแวดล้อมของสถานที่บริการ 3) การแต่งกายของพนักงาน 4) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ

4.ความใส่ใจ (Empathy) หมายถึง สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และเข้าใจลูกค้า ซึ่งตัวแปรวัดคุณภาพในด้านนี้คือ 1) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ 2) เวลาในการเปิดให้บริการให้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ซึ่งตัวแปรวัดคุณภาพในด้านนี้คือ 1) มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว 2) ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า 3) ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน 4) ความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ

<u>คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality)</u>

จากแนวคิดการบริการคุณภาพของ Parasuraman และคณะ เป็นการวัดคุณภาพบริการระหว่างลูกค้ากับพนักงาน (customer-to-employee) แต่คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเว็บไซต์ (customer-to-web-site) ซึ่งในปัจจุบันนักวิจัยได้พยายามปรับปรุงตัวแปร เพื่อใช้ในการวัดคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์

Lee และ Lin ได้กำหนดปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยได้ประยุกต์ตัวแปรตามแนวคิดการบริการคุณภาพของ Parasuraman และคณะวิจัยต่าง ๆ ซึ่งใช้เกณฑ์วัดบริการคุณภาพทางอิเล็กทรอนิกส์ดังนี้ (Lee Gwo-Guang and Lin Hsiu-Fen, 2005)

1.การออกแบบเว็บไซต์ (Web site design) ได้แก่ การค้นหาและนำทาง (Navigation) การแสดงผล (Visual characteristics/appearance) ความสวยงามของเว็บไซต์ (Aesthetic) เนื้อหาสาระ (Content) การเชื่อมโยงและทางเลือก (Linkage/choices) และความล่าช้าของเครือข่าย (Delays caused by network connection) เป็นต้น

2.ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability) ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูล (accuracy) ตรงตามเป้าหมาย (fulfillment) การปฏิบัติตามสัญญา (the promised) การเก็บรักษาความลับของลูกค้า (Keep personal information secure) เป็นต้น

3.การตอบสนอง (Responsiveness) ได้แก่ ความเหมาะสมของบริการ (appropriate service/information) การกู้ข้อมูล (Information retrieval) ความเร็วในการค้นหา (Navigation Speed) การยืนยันรับรองผล (Arranging for online guarantees) การตอบสนองความต้องการที่รวดเร็ว (quick response) เป็นต้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.ความไว้วางใจ (Trust) ได้แก่ การรับรู้ที่ได้รับก่อนใช้บริการ (Pre-purchase knowledge) คุณสมบัติส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ที่สร้างความไว้วางใจและปลอดภัย (Interface properties) รายละเอียดของข้อมูลเกี่ยวกับการรับรองผล (Information contents) เป็นต้น

5.ความเป็นส่วนตัว (Personalization) ได้แก่ การได้รับบริการและความช่วยเหลือของผู้ใช้ (Satisfy individual) การเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ (Individual attentions) การได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากเว็บไซต์ (Personal acknowledgements) การแสดงความคิดเห็นและข้อแนะนำต่อเว็บไซต์ (comment and suggestion) เป็นต้น

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) หมายถึง วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานของภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน และการมีระบบข้อมูลข่าวสารที่ดี ที่จะช่วยในการตัดสินใจและสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจอีกทั้งให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับรัฐมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มศักยภาพของการเข้าถึง และการให้บริการของรัฐ โดยมุ่งเป้าไปที่ภาคประชาชน ภาคธุรกิจ และภาครัฐด้วยกันเอง (กรมปศุสัตว์, 2549)

e-Government เป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานของภาครัฐ โดยเป็นการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) มาใช้ในการทำธุรกิจของภาครัฐ เพื่อให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการ ส่งผลให้เกิดการบริการแก่ประชาชนที่ดีขึ้น การดำเนินธุรกิจกับภาคเอกชนที่ดีขึ้น และทำให้มีการใช้ข้อมูลของภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพขึ้นด้วย ซึ่งประกอบด้วยหลักการสำคัญ 4 ประการ (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2548ข) คือ

1. สร้างบริการตามความต้องการของประชาชน
2. ทำให้รัฐและการบริการของรัฐเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น
3. เกิดประโยชน์แก่สังคมโดยทั่วกัน
4. มีการใช้สารสนเทศในการบริหารและบริการของภาครัฐมากขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>บริการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร</u>

บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ถูกนำมาใช้ในการให้บริการของรัฐผ่านเครือข่ายระหว่างหน่วยงานที่มีความปลอดภัยและทำให้องค์กรสามารถแลกเปลี่ยนสารสนเทศกันได้ (กรมปศุสัตว์, 2549) บริการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรัฐบาลจะต้องกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถคาดหวังสิ่งที่ควรจะได้รับจากรัฐบาล บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ขั้นพื้นฐานได้แก่ เผยแพร่ข้อมูล บริการพื้นฐาน ติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการทางอีเมล์ รับเรื่องราวร้องทุกข์ ประมวลผลข้อมูลระหว่างหน่วยงาน บริการรับชำระเงิน สำรวจความคิดเห็น เป็นต้น

การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากรนั้น ถือเป็นโครงการนำร่องของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ชื่อโครงการ e – Revenue ซึ่งนอกจากจะเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนและผู้เสียภาษีแล้ว ในปัจจุบันกรมสรรพากรได้ให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ดังต่อไปนี้ (กรมสรรพากร, 2549)

1. บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต
2. บริการการยื่นแบบด้วยสื่อคอมพิวเตอร์
3. บริการยื่นคำขออนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน
4. บริการขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร
5. บริการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะ
6. บริการการขอใช้สิทธิยกเว้นภาษีเงินได้ของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล สำหรับการจ่ายเงินเพิ่มค่าครองชีพพิเศษ
7. บริการดาวน์โหลดแบบแสดงรายการภาษี แบบคำร้อง/คำขอต่าง ๆ และประมวลรัษฎากรฉบับอิเล็กทรอนิกส์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แต่การศึกษาในครั้งนี้ครอบคลุมเฉพาะการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 และภ.ง.ด. 91 ซึ่งกรมสรรพากรกำหนดให้ยื่นรายการข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร

ภ.ง.ด. 90 หมายถึง แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาใช้สำหรับ

ก. ผู้เงินได้ที่มีเงินได้หลายประเภทหรือผู้มีเงินได้ประเภทเดียว แต่มิใช่เงินได้จากการจ้างแรงงานตามมาตรา 40(1) แห่งประมวลรัษฎากร

ข. กองมรดกของผู้ตายที่ยังมิได้แบ่งและมีเงินได้

ค. ผู้มีเงินได้เป็นห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล

ผู้มีเงินได้ดังกล่าวต้องยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90 และชำระภาษีภายในเดือนมีนาคมของปีถัดไป

ภ.ง.ด. 91 หมายถึง แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาใช้สำหรับผู้มีเงินได้จากการจ้างแรงงานตามมาตรา 40(1) แห่งประมวลรัษฎากร แต่เพียงประเภทเดียว โดยยื่นแบบ ภ.ง.ด.91 และชำระภาษีภายในเดือนมีนาคมของปีถัดไป (มกราคมถึงมีนาคม)

<u>สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2</u>

สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมสรรพากร ซึ่งครอบคลุมเขตท้องที่อำเภอสันกำแพง อำเภอสันทราย อำเภอแม่ริม อำเภอฝาง อำเภอดอยสะเก็ด อำเภอแม่แตง อำเภอเชียงดาว อำเภอพร้าว อำเภอไชยปราการ อำเภอแม่อาย อำเภอเวียงแหง และกิ่งอำเภอแม่ออน ซึ่งสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตท้องที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ได้ให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชนผู้เสียภาษีในท้องที่ เช่น การรับแบบแสดงรายการและรับชำระภาษี การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและธุรกิจเฉพาะ เป็นต้น นอกจากนี้ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร โดยแผนงานของกรมสรรพากรที่สำคัญ คือ การต้องการให้ประชาชนผู้เสียภาษีหันมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต

สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 จึงได้จัดทำโครงการและแผนงานต่างๆ เพื่อให้ผู้เสียภาษีหันมายื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากรและใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากรดังนี้

1. จัดโครงการประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ เช่น สถานที่ราชการ บริษัทเอกชน เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนผู้เสียภาษีรับรู้ และได้จัดเตรียมเจ้าหน้าที่คอยแนะนำให้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร

2. จัดเตรียมคอมพิวเตอร์ไว้คอยบริการประชาชนผู้เสียภาษี เช่น สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทุกสาขาในท้องที่อำเภอสันกำแพง อำเภอสันทราย อำเภอแม่ริม อำเภอฝาง อำเภอดอยสะเก็ด อำเภอแม่แตง อำเภอเชียงดาว อำเภอพร้าว อำเภอไชยปราการ อำเภอแม่อาย อำเภอเวียงแหง และกิ่งอำเภอแม่ออน เพื่อแนะนำและเชิญชวนให้ประชาชน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นราขวัญ วงศ์อินทร์ (2547) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งได้กำหนดขอบเขตประชากรจากผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 7 สาขา ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, 91) ภาษีเงินได้นิติบุคคล (ภ.ง.ด.50) ภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ. 30) ภาษีธุรกิจเฉพาะ (ภ.ธ.40) อากรแสตมป์ (อ.ส.4, อ.ส.10) และผู้มาใช้บริการด้านอื่น ๆ ได้แก่ การขอจดทะเบียนภาษี แจ้งเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษี การขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษี และการขอคืนภาษีอากร ซึ่งได้เก็บตัวอย่าง 318 ราย พบว่า ด้านบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก ได้แก่ ประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการ ช่วงเวลาในการให้บริการ และความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ ด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก ได้แก่ ความกว้างขวาง ความสะอาด จำนวนที่นั่ง ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก ได้แก่ การเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สรรพากร ป้ายประชาสัมพันธ์ และวิทยุโทรทัศน์ ด้านพนักงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก ได้แก่ ความเต็มใจในการให้บริการ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก ได้แก่ ความทันสมัย ความมีระเบียบ ความสะอาดและความพอเพียงของอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก ได้แก่ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ และความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องของความล่าช้าในการให้บริการ ความไม่สะดวกสบายและความไม่หลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ

บริรักษ์ ทุ่งแจ้ง (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยในความสำคัญระดับมากในทุกปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านราคา ด้านกระบวนการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ ด้านบุคลากรและด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

European Commission (2004) ได้สำรวจและประเมินการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐในสหภาพยุโรป โดยทำการศึกษาถึงความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้บริการ ซึ่งได้ทำการสำรวจผู้ใช้จำนวน 48,228 ราย โดยทำการศึกษาถึงการใช้บริการ (Usage) คุณค่า (Value) การประเมินโดยรวมของผู้ใช้บริการ (Overall user evaluation) ปัญหาในการใช้ (Usability problems) และส่วนที่ต้องการให้ปรับปรุงบริการ (Service improvements) ผลการศึกษาพบว่า ด้านการใช้บริการมีผู้ใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐคิดเป็นร้อยละ 30-40 ในบริการที่มีคุณภาพและในบริการระดับทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 5-10 และควรพัฒนาบริการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยปรับปรุงคุณภาพของบริการ ด้านคุณค่า พบว่า ผู้ใช้ปัจจุบันมีประสบการณ์ในการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์มาแล้ว และผู้ใช้มากกว่าร้อยละ 80 ใช้แล้วประหยัดเวลา ซึ่งสามารถประหยัดเวลาได้มากกว่า 1 ชั่วโมง โดยการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในธุรกิจได้มากกว่า 29 ล้านเหรียญยูโร และยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ของประชาชนสามารถประหยัดเวลาได้มากกว่า 7 ล้านชั่วโมง ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้โดยรวม มีผู้ใช้จำนวนร้อยละ 62 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงมากและผู้ใช้จำนวนร้อยละ 10 ไม่พึงพอใจในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้จำนวนร้อยละ 75 แนะนำบริการอิเล็กทรอนิกส์ให้กับคนที่รู้จัก และผู้ใช้ร้อยละ 80 คิดว่าการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดเวลา ด้านปัญหาในการใช้งาน ไม่พบปัญหาสำคัญ แต่ควรให้ความสำคัญสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านที่ต้องการให้ปรับปรุงบริการอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การใช้งานที่ง่าย มีการช่วยเหลือที่ดี ค้นหาได้ง่ายและประหยัด

Nittana Sukasame (2004) ได้ทำการศึกษาถึงการพัฒนาของบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลไทย ซึ่งได้กำหนดตัวแปรที่มีผลต่อการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ คือ 1) เนื้อหาสาระ (Content) ประกอบด้วย ความถูกต้อง การใช้ประโยชน์ ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและการออกแบบ 2) การเชื่อมโยงของเว็บไซต์ (Linkage) ประกอบด้วยปริมาณและคุณภาพของการเชื่อมโยงของข้อมูล 3) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดของการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยความสามารถในการปฏิบัติตามสัญญาอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ ความถี่ในการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Youssef F. N. *et al.* (1996) ได้ทำการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการขึ้นกับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ ถ้ามีความแตกต่างกันน้อยหรือไม่แตกต่าง ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมาก แต่ถ้ามีความแตกต่างกันมากแสดงว่า ผู้รับบริการยังไม่มีความพึงพอใจในงานบริการ

Xi Zhang and Yu Tang (2006) ได้ทำการศึกษาถึงการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใน Online Shopping ซึ่งได้นำแนวคิดคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของ Lee และ Lin มาใช้ในการศึกษาได้แก่ 1) การออกแบบเว็บไซต์ (Web site design) 2) ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability) 3) การตอบสนอง (Responsiveness) 4) ความจริงใจ (Trust) 5) ความเป็นส่วนตัว (Personalization) ผลการศึกษาพบว่า ด้านการออกแบบเว็บไซต์ ตัวแปรย่อยที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ความเหมาะสมของเนื้อหา การเชื่อมโยง การเชื่อมต่อเครือข่าย การค้นหา และการออกแบบ การเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ด้านความน่าเชื่อถือตัวแปรย่อยที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ ได้แก่ การจัดส่งตามคำสั่งอย่างถูกต้อง การส่งสินค้าตามเวลาที่กำหนด การเก็บรักษาความลับของลูกค้า ด้านการตอบสนอง ปัจจัยย่อยที่สำคัญต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ ได้แก่ การจัดเตรียมบริการหรือข้อมูลที่เหมาะสมต่อลูกค้าเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ความเร็วในการค้นหา การรับประกัน ความเร็วในการตอบสนองการเรียกร้อง ด้านความไว้วางใจ ตัวแปรปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ การบริการเนื้อหาสาระที่เกี่ยวกับข้อมูลความรู้ใน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved