

การศึกษาความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

A Study of Satisfaction of Online Value Added Tax
Registration Applicants of Chiangmai Area 1 Revenue Office

สุปราณี ปัญญาเครือ¹ และ กัญญ์สุดา นิมอนุสสรณ์กุล²
Supraneepanyakrua¹ and Kunsuda Nimanussornkul²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการที่เคยยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในช่วงเวลาดังตั้งปี พ.ศ. 2555-2559 ที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 322 ตัวอย่าง โดยทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติ t-test และ F-test ในการทดสอบความสัมพันธ์

การศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 42-49 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบัญชี ประเภทกิจการเป็นบุคคลธรรมดา กิจการขายปลีก-ขายส่ง มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่าหนึ่งล้านบาท จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในปี 2559 มากที่สุด มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า อันดับ 1 ด้านขั้นตอนและกระบวนการ รองลงมา ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามลำดับ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ 4 ด้าน เปรียบเทียบระหว่างสองกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระจากกัน ซึ่งในการศึกษานี้ได้กำหนดค่าความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศหญิงมีความแตกต่างกันในความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญ ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่และด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญ ทุนจดทะเบียน 10,000,001 บาทขึ้นไป มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ ผู้ประกอบการประเภท ห้างหุ้นส่วนจำกัด, บริษัท และองค์กรของรัฐ มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญ อายุ และปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ไม่มีความแตกต่างกันในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปที่มีความแตกต่างกันกับปัจจัยกำหนดความพึงพอใจด้านเหตุผลที่เลือกยื่นขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เพราะ ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่าย และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไป ที่มีความแตกต่างกับความรู้เกี่ยวกับระบบจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า เพศหญิงมีความรู้เกี่ยวกับระบบในระดับมาก กลุ่มอายุระหว่าง 42-49 ปี มีความรู้เกี่ยวกับระบบ ในระดับมาก การศึกษาในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความรู้เกี่ยวกับระบบในระดับปานกลาง ผู้ประกอบการประเภทบริษัท

มีความรู้เกี่ยวกับระบบในระดับมาก ทุนจดทะเบียน 5,000,001 – 10,000,000 บาท มีความรู้เกี่ยวกับระบบมาก ส่วนปีที่จดทะเบียนไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม, สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1, สถิติเชิงพรรณนา, สถิติ t-test และ F-test

Abstract

The purpose of this independent study was to study satisfaction of online value added tax registration applicants of Chiang Mai area 1 Revenue Office. The data were collected from 322 samples of value added tax registration applicant of Chiang Mai area 1 Revenue Office during the year 2012 to 2016. Data were analyzed using t-test and F-test statistic and result was analyzed by descriptive statistic.

The finding indicated that the majority of the samples were female, 42-49 years old, graduated with bachelor degree, worked as the accountant. They were non-corporate retail and wholesale entrepreneurs, had paid-up capital less than one million baht and most of them registered value added tax via online in 2016. There were four factors of online value added tax registration satisfaction and the average of the most majority samples' satisfaction were at the highest level. In descending order, the level of satisfaction was the procedure, services staff, publicity and information dissemination, and information technology.

The analysis between two independent samples at 0.05 significant statistical compare with personal information and applicants' satisfaction indicated that; In terms of gender, females were the statistically significant difference in information technology satisfaction. In terms of education level, bachelor's degree education was the statistically significant difference in services staff and publicity and information dissemination satisfaction. In terms of paid-up capital, start up 10,000,001 THB was the statistically significant difference in publicity and information dissemination satisfaction. In terms of entrepreneur, with limited partnership, company limited and government organization there were the statistically significant difference in procedure satisfaction. In terms of age and year of registration, it was not the statistically significant in any factors.

The analysis of the factors on online value added tax registration satisfaction and applicants' general information, it revealed that it was not the statistically significant at the 0.05 level. The analysis of online value added tax registration knowledge and applicants' general information, the result demonstrated that it was the statistically significant at the 0.05 level. They were revealed as; female, the group of 42-49 years old, and the applicants who had over 5 million to 10 million baht paid-up capital had online value added tax registration knowledge at high level, whereas the applicants who graduated with a bachelor degree or higher was at a moderate level of the knowledge. However, the study showed that it was not the statistically satisfaction in terms of year of registration.

Key word : satisfaction, online value added tax, descriptive statistic, t-test and F-test statistic,

ที่มาและความสำคัญ

กรมสรรพากรมีภารกิจในการจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามตามเป้าหมายและเสนอแนะการใช้นโยบายทางภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง จึงมีการยกระดับการให้บริการจัดเก็บภาษีให้ทันสมัย การให้บริการยื่นจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นอีกหนึ่งพันธกิจที่กรมสรรพากรนำมาใช้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการ ช่วยลดต้นทุนทั้งด้านผู้ประกอบการและกรมสรรพากร เสริมสร้างทัศนคติที่ดีที่ผู้ประกอบการมีต่อกรมสรรพากร และเพื่อยกระดับความสมัครใจในการเสียภาษีอากรเป็นการสร้างฐานภาษีที่ยั่งยืนให้กับกรมสรรพากรได้

การขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จากรายงานสรุปพบว่า แนวโน้มของรายผู้ประกอบการที่ขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีมากขึ้นในทุกปี ในปี พ.ศ. 2559 มีผู้ประกอบการขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มรวม 874 ราย โดยได้ยื่นคำขอจดทะเบียนฯ ด้วยกระดาษจำนวน 524 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 59.95 และได้ยื่นคำขอจดทะเบียนฯ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจำนวน 350 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 40.05

ในการศึกษาครั้งนี้ จึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 เพื่อสามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการจัดการวางแผนให้งานด้านต่าง ๆ สอดคล้องกัน ทั้งทางด้านเทคโนโลยีกฎหมายและแนวปฏิบัติ การประชาสัมพันธ์และการประเมินผลงาน ตลอดจนทั้งการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ประกอบการ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและปัจจัยกำหนดความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับปัจจัยกำหนดความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

วิธีการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย (Research Content) การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการที่ยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และเป็นผู้ประกอบการเข้าระบบภาษีมูลค่าเพิ่มด้วยวิธีการยื่นคำขอผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในช่วงเวลาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 – 2559 จำนวน 322 ราย จำแนกการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นการศึกษาข้อมูลทั่วไปประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานประเภทของผู้ประกอบการ ประเภทกิจการ ทุนจดทะเบียน และปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ส่วนที่ 2 ทำการศึกษาปัจจัยกำหนดความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การใช้อินเทอร์เน็ตในหน่วยงาน การทราบถึงบริการการจดทะเบียนฯ เวลาที่สะดวกใช้บริการจดทะเบียนฯ เหตุผลที่เลือก

ยื่นขอจดทะเบียนฯ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความรู้เกี่ยวกับระบบจดทะเบียนฯและบริการอื่นๆของกรมสรรพากรผ่านอินเทอร์เน็ตที่เคยใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศศึกษาในประเด็น ความง่ายในการค้นหาและเลือกรายการ ความถูกต้องและชัดเจนจากการแสดงผลข้อมูลความสามารถในการแก้ไขหรือกู้ข้อมูล ความเร็วของระบบเครือข่าย และเว็บไซต์มีความสวยงามและน่าใช้ 2) ด้านขั้นตอนและกระบวนการงาน ศึกษาในประเด็น การลดขั้นตอนการดำเนินงาน การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ลดการเตรียมเอกสาร และมีความรวดเร็วในการดำเนินการ 3) ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ศึกษาในประเด็น การให้บริการและความช่วยเหลือด้านข้อมูลและความรู้ การให้บริการที่ตรงเวลา การตอบปัญหาทางโทรศัพท์ และความเร็วในการให้บริการ 4) ด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารศึกษาในประเด็น การแจ้งข้อมูล ข่าวสารต่างๆ จากเว็บไซต์ การออกไปให้บริการนอกสำนักงาน การบริการภายในสำนักงาน และการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 4 เป็นการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะจากความพึงพอใจในการได้บริการของผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลปัจจัยปัจจัยกำหนดความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความแปรปรวน (Variance) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.)

ข้อมูลความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จะใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ที่แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนให้ในแต่ละระดับ และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลความหมายตามเกณฑ์ คือ คะแนน 5 = ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนน 4 = ระดับความพึงพอใจมาก คะแนน 3 = ระดับความพึงพอใจปานกลาง คะแนน 2 = ระดับความพึงพอใจน้อย และคะแนน 1 = ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย โดยใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weight Mean Score) ของคะแนนความสำคัญเป็นเกณฑ์ในการแปลผลระดับคะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 = ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 = ระดับความพึงพอใจมาก ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 = ระดับความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 = ระดับความพึงพอใจน้อย และระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 = ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับปัจจัยกำหนดความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 เลือกทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับเหตุผลที่เลือกยื่นขอจดทะเบียนและข้อมูลทั่วไปกับความรู้เกี่ยวกับระบบจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เนื่องจากต้องการทดสอบว่าค่าการกระจายของสองประชากรที่ได้จากตัวอย่าง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ หรือว่าไม่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการทดสอบสมมติฐานในกรณีที่เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสองกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระจากกัน ทำการทดสอบโดยสถิติ t-test และในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่าสองค่าจึงทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน ด้วยสถิติ F - test

โดยค่า F หาได้จากอัตราส่วนความแปรปรวนโดยหาจากความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (SS_B) หารด้วยความแปรปรวนภายในกลุ่ม (SS_W) ซึ่งมีค่า $df = K - 1$ (degree of freedom for the numerator) และ $df_L = N - K$ (degree of freedom for the denominator) การหาค่า F - test สามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

Source of variation	SS	df	MS	F
Between groups	SS_B	$K - 1$	$SS_B / K - 1$	MS_B / MS_W
Within groups	SS_W	$N - K$	$SS_W / N - K$	
Total	$SS_B + SS_W$	$N - 1$		

โดยค่า N= จำนวนข้อมูล และ K= จำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดค่าความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่าเป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 67.70 อยู่ในช่วงอายุ 42-49 ปี จำนวน 96 คนคิดเป็นร้อยละ 29.81 ศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 65.53 ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานบัญชี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 45.96 ประเภทของผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นบุคคลธรรมดา จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 37.89 ประเภทกิจการส่วนใหญ่เป็นกิจการขายส่งขายปลีก จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 50.62 ทุนจดทะเบียนส่วนใหญ่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1,000,000 บาทจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 59.94 ปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มส่วนใหญ่ จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มปี 2559 จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการใช้อินเทอร์เน็ตในหน่วยงาน จำนวน 308 คน ส่วนใหญ่ทราบบริการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจากเจ้าหน้าที่สรรพากรแนะนำจำนวน 125 คน เวลาที่สะดวกใช้บริการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเวลา 12.01 – 18.00 น. จำนวน 187 คน เหตุผลที่เลือกยื่นจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่าย เพราะประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่าย จำนวน 116 คน มีความรู้ในระดับน้อย จำนวน 109 บริการที่เคยใช้บริการของกรมสรรพากรผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เคยใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีฯ 249 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า อันดับ 1 ด้านขั้นตอนและกระบวนการลดขั้นตอนการดำเนินงาน เนื่องจากไม่ต้องแนบเอกสารหลักฐาน ใช้เวลาอันสั้นในการกรอกข้อมูล และสามารถยื่นคำขอจดทะเบียนฯ ได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย อำนวยความสะดวกต่อการประกอบการ รองลงมา ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ โดยเจ้าหน้าที่

สามารถให้บริการและความช่วยเหลือด้านข้อมูลความรู้ ด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เมื่อออกสำรวจยังสถานประกอบการ และผ่านการตอบปัญหาทางโทรศัพท์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาการเข้าใช้ระบบ ตลอดจนการอธิบายถึงภาระหน้าที่ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มตามกฎหมาย และอันดับสุดท้ายในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากระบบมีความถูกต้องและชัดเจนจากการแสดงผลข้อมูล มีความง่ายในการค้นหาและเลือกรายการ ส่งผลให้การดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่าผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถกรอกข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำ จำนวนรายไม่อนุมัติให้เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตลดลง สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจโดยรวม	N = 322		แปลผล	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
1.ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.66	0.71	มาก	4
2.ด้านขั้นตอนและกระบวนการ	4.08	0.78	มาก	1
3.ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	3.87	0.64	มาก	2
4.ด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่	3.80	0.67	มาก	3
ข้อมูลข่าวสาร				
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84	0.50	มาก	

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการพบว่าเพศ ระดับการศึกษา ประเภทผู้ประกอบการ และทุนจดทะเบียนมีความแตกต่างกันมีความแตกต่างกันในความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนอายุ และปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ไม่มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจในทุกด้านของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 สรุปได้ดังนี้

ข้อมูล	ความพึงพอใจ				
	ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ด้านขั้นตอนและกระบวนการ	ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	ด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	รวม
เพศ	แตกต่าง*	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
อายุ	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง*	แตกต่าง*	ไม่แตกต่าง
ประเภทผู้ประกอบการ	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง*	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
ทุนจดทะเบียน	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง*	แตกต่าง*
ปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง

ซึ่งสอดคล้อง ปรินซ์ เวสาร์ซ (2540) ได้กล่าวถึง การให้บริการประทับใจว่า เป็นบริการที่ผู้รับเกิดความประทับใจในสิ่งที่ดี เกิดความสุข ความพอใจ ชื่นชมและอยากใช้บริการอีก แต่ความประทับใจก็เป็นเรื่องความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องจากความต้องการและความคาดหวัง ประสบการณ์ และที่สำคัญความประทับใจ มิได้เกิดจากการใคร่ครวญ ใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริง แต่เกิดจากอารมณ์ ความรู้สึก การสร้างความรู้สึกประทับใจในการให้บริการนั้นจึงเป็นเรื่องของการดำเนินการเพื่อให้กระทบอารมณ์ และ Gronroos (อ้างถึงใน วิชัย เชื้อมวราศาสตร์, 2546) กล่าวว่า การที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการที่ดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นโดยอาศัยหลักการ การเป็นมืออาชีพ และมีทักษะของผู้ให้บริการทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่สามารถเข้าพบได้ง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ การแก้ไขสถานการณ์ของผู้ให้บริการให้กลับสู่สภาพปกติและชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับปัจจัยกำหนดความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทผู้ประกอบการ ทุนจดทะเบียน และปีที่จดทะเบียน ที่แตกต่างกันกับเหตุผลที่เลือกยื่นขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความรู้เกี่ยวกับระบบจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทผู้ประกอบการ และทุนจดทะเบียน ที่แตกต่างกันกับเหตุผลที่เลือกยื่นขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่แตกต่างกันกับเหตุผลที่เลือกยื่นขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	ปัจจัยกำหนดความพึงพอใจ	
	เหตุผลที่เลือกยื่นขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ความรู้เกี่ยวกับระบบจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
เพศ	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง*
อายุ	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง*
ระดับการศึกษา	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง*
ประเภทผู้ประกอบการ	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง*
ทุนจดทะเบียน	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง*
ปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง

เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกยื่นขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเนื่องจากประหยัดพลังงานเวลาและค่าใช้จ่ายเพราะเมื่อผู้ประกอบการมีความประสงค์จะเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม สามารถกระทำได้ 2 ช่องทาง คือ ยื่นแบบคำขอด้วยกระดาษ ณ หน่วยจดทะเบียนที่ตั้งสถานประกอบการ ต้องมีการจัดเตรียมเอกสารให้ครบตามที่กำหนดและเดินทางไป ณ หน่วยจดทะเบียน สำนักงานสรรพากรพื้นที่ หรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแล้วแต่กรณี ซึ่งมีความยุ่งยากมากกว่าการยื่นแบบคำขอผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ www.rd.go.th

สรุป

จากการศึกษาถึงความพึงพอใจและปัจจัยกำหนดความพึงพอใจ รวมถึงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจ และความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับปัจจัยกำหนดความพึงพอใจของผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 พบว่าผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนฯ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ยังคงมีส่วนที่ต้องนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการให้บริการ เนื่องจากผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนฯ ส่วนใหญ่มีความรู้เรื่องระบบระดับน้อย และมีความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ส่วนใหญ่มีความรู้เรื่องระบบระดับน้อย โดยเฉพาะกลุ่มผู้จดทะเบียนที่เป็นบุคคลธรรมดาควรจัดทำเอกสารคู่มือ ระเบียบ วิธีใช้อย่างง่าย ให้ผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้ศึกษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนของการใช้บริการ วิธีการกรอกข้อมูล เพื่อลดจำนวนแบบคำขอฯ ที่ผิดพลาด

2. ผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 มีความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยที่สุด โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการสามารถในการแก้ไขข้อมูล หรือกู้ข้อมูล ไม่สามารถทำได้เมื่อพ้นเวลาที่ระบบกำหนดภายในเวลา 17.00 น. ของวัน กรมสรรพากรควรมีการประเมินผลการให้บริการจดทะเบียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง และนำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงระบบการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ที่มีจำนวนผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงความพึงพอใจปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่ได้รับการบริการ เพื่อการพัฒนาปรับปรุงระบบการดำเนินงานให้ดีขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่อื่นๆ ให้ครอบคลุมและทราบปัญหาในแต่ละพื้นที่เพื่อนำมาปรับปรุงระบบการดำเนินงานให้ได้มาตรฐาน

เอกสารอ้างอิง

สารานุกรมภาษี. (2557). **ภาษีมูลค่าเพิ่ม (Value Added Tax หรือ VAT)**. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2557, จาก <http://wiki.mof.go.th/mediawiki/index.php/>

ปรัชญา เวสารัชช.(2540). **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก(ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพฯ : บริษัท กราฟฟิคเฟออร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด

Cronroos, c. (1990). **Service management and marketing**. Lexington MA :Lexington Books. อ้างถึงใน วิชัย เชื้อมวราศาสตร์. (2546). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรักษาความสะอาดของบริษัท พรอพเพอร์ตี้แคร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด**. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต).