

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ การศึกษาความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่าน
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

ผู้เขียน นางสาวสุปราณี ปัญญาเครือ

ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษา ผศ.ดร.กัญญาสุดา นิ่มอนุสรณ์กุล อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
ผศ.ดร.ชัยวัฒน์ นิ่มอนุสรณ์กุล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการที่เคยยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในช่วงเวลาดังแต่ปี 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 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อันดับ 1 ด้านขั้นตอนและกระบวนการ รองลงมา ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามลำดับ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ 4 ด้าน เปรียบเทียบระหว่างสองกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระจากกัน ซึ่งในการศึกษาค้นคว้านี้ได้กำหนดค่าความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศ มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญ ระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจด้านการให้บริการ

จากเจ้าหน้าที่และด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญ ทุนจดทะเบียน มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญ ประเภทผู้ประกอบการ มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจด้านขั้นตอนและ กระบวนการของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญอายุ และ ปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ไม่มีความแตกต่างกันในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปที่มีความแตกต่างกันกับปัจจัยกำหนดความพึงพอใจด้านเหตุผลที่เลือกยื่นขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เพราะ ประหยัด พลังงาน เวลา และค่าใช้จ่าย และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไป ที่มีความแตกต่างกับความ รู้เกี่ยวกับระบบจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า เพศหญิงมีความรู้เกี่ยวกับระบบในระดับมาก กลุ่มอายุระหว่าง 42-49 ปี มี ความรู้เกี่ยวกับระบบ ในระดับมาก การศึกษาในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความรู้ เกี่ยวกับระบบในระดับปานกลาง ผู้ประกอบการประเภทบริษัท มีความรู้เกี่ยวกับระบบในระดับมาก ทุนจดทะเบียน 5,000,001 – 10,000,000 บาท มีความรู้เกี่ยวกับระบบมาก ส่วนปีที่จดทะเบียน ไม่มี ความแตกต่างกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

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

Author Miss Supranee Panyakrua

Degree Master of Economics

Advisory Committee Asst.Prof.Dr. Kunsuda Nimanussornkul Advisor
Asst.Prof.Dr. Chaiwat Nimanussornkul Co-advisor

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, it was the statistically significant difference in information technology satisfaction. In terms of education level, it was the statistically significant difference in services staff and publicity and information dissemination satisfaction. In terms of paid-up capital, it was the statistically significant difference

in publicity and information dissemination satisfaction. In terms of entrepreneur, it was 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.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved