

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและปัจจัยกำหนดความพึงพอใจ โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจและความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับปัจจัยกำหนดความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 จำนวน 322 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน อยู่ในช่วงอายุ 42-49 ปี จำนวน 96 คน ศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 211 คน ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานบัญชี จำนวน 148 คน ประเภทของผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นบุคคลธรรมดา จำนวน 122 คน ประเภทกิจการส่วนใหญ่เป็นกิจการขายส่งขายปลีก จำนวน 163 คน ทุนจดทะเบียนส่วนใหญ่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1,000,000 บาทจำนวน 193 คน ปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มส่วนใหญ่ จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มปี 2559 จำนวน 108 คน

กลุ่มตัวอย่างมีการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการใช้อินเทอร์เน็ตในหน่วยงาน จำนวน 308 คน ส่วนใหญ่ทราบบริการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจากเจ้าหน้าที่สรรพากรแนะนำจำนวน 125 คน เวลาที่สะดวกใช้บริการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเวลา 12.01 – 18.00 น.จำนวน 187 คน เหตุผลที่เลือกยื่นขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่าย เพราะประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่าย จำนวน 116 คน มีความรู้ในระดับน้อย จำนวน 109 บริการที่เคยใช้บริการของกรมสรรพากรผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เคยใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีฯ 249 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอันดับ 1 ด้านขั้นตอนและกระบวนการ เนื่องจากช่วยลดขั้นตอนการดำเนินการ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการพบว่า เพศ ระดับการศึกษา ประเภทผู้ประกอบการ และทุนจดทะเบียนมีความแตกต่างกันมีความแตกต่างกันในความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนอายุ และปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มไม่มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจในทุกด้านของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับปัจจัยกำหนดความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทผู้ประกอบการ ทุนจดทะเบียน และปีที่จดทะเบียน ที่แตกต่างกันกับเหตุผลที่เลือกยื่นขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความรู้เกี่ยวกับระบบจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทผู้ประกอบการ และทุนจดทะเบียน ที่แตกต่างกันกับเหตุผลที่เลือกยื่นขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่แตกต่างกับเหตุผลที่เลือกยื่นขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 มีประเด็นที่สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

5.2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอันดับ 1 ด้านขั้นตอนและกระบวนการ เพราะการยื่นจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ประกอบการลดขั้นตอนการดำเนินงาน เนื่องจากไม่ต้องแนบเอกสารหลักฐาน

ใช้เวลาอันสั้นในการกรอกข้อมูล และสามารถยื่นคำขอจดทะเบียนฯ ได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย อำนวยความสะดวกต่อการประกอบการ รองลงมา ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ โดยเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการและความช่วยเหลือด้านข้อมูลความรู้ ด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เมื่อออกสำรวจยังสถานประกอบการ และผ่านการตอบปัญหาทางโทรศัพท์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาการเข้าใช้ระบบ ตลอดจนการอธิบายถึงภาระหน้าที่ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มตามกฎหมาย และอันดับสุดท้ายในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากระบบมีความถูกต้องและชัดเจนจากการแสดงผลข้อมูล มีความง่ายในการค้นหาและเลือกรายการ ส่งผลให้การดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่าผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถกรอกข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำ จำนวนรายไม่อนุวัติให้เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตลดลง

5.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของผู้ประกอบการ ทุนจดทะเบียน และปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. ด้านขั้นตอนและกระบวนการงาน 3. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ และ 4. ด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่ของประชากรศาสตร์ไม่มีความแตกต่างต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ยกเว้น เพศมีความแตกต่างกันในความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับการศึกษามีความแตกต่างกันในความพึงพอใจด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่และด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ประเภทผู้ประกอบการมีความแตกต่างกันในความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการงาน ทุนจดทะเบียนมีความแตกต่างกันในความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และโดยรวม ซึ่งสอดคล้องปรัชญา เวสารัชช์ (2540) ได้กล่าวถึง การให้บริการประทับใจว่า เป็นบริการที่ผู้รับเกิดความประทับใจในสิ่งที่ดี เกิดความสุข ความพอใจ ชื่นชมและอยากใช้บริการอีก แต่ความประทับใจก็เป็นเรื่องความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการและความคาดหวัง ประสบการณ์ และที่สำคัญความประทับใจ มิได้เกิดจากการใคร่ครวญ ใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริง แต่เกิดจากอารมณ์ ความรู้สึก การสร้างความรู้สึกประทับใจในการให้บริการนั้นจึงเป็นเรื่องของการดำเนินการเพื่อให้กระทบอารมณ์ และ Gronroos (อ้างถึงใน วิชัย เชื้อมวราศาสตร์, 2546) กล่าวว่า การที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการที่ดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง (expect quality) ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (experienced quality) เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ (total perceived service quality) ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นโดยอาศัยหลักการ 6 ประการดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพและมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) ลูกค้าสามารถรับรู้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในงานบริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

2. ทักษะ และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและช่วยแก้ไขปัญหานั้นได้ทันที

3. การที่สามารถเข้าพบได้ง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งสำนักงาน และเวลาที่ให้บริการของพนักงาน และระบบบริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

4. ความไว้วางใจ และความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ลูกค้าสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ได้ตกลงกันไว้

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (recover) เมื่อใดก็ตามที่เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้า หรือเหตุการณ์ที่ผิดไปจากปกติ และผู้ให้บริการนั้นสามารถที่จะแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ในทันที สามารถกอบกู้สถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6. ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ลูกค้าจะเชื่อในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการภายในขอบเขตของหน้าที่ทางการบริการ

5.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับปัจจัยกำหนดความพึงพอใจของผู้จดทะเบียน  
ภามีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของผู้ประกอบการ  
ทุนจดทะเบียน และปีที่จดทะเบียนภามีมูลค่าเพิ่ม ที่มีความแตกต่างกับเหตุผลที่เลือกยื่นขอจดทะเบียน  
ภามีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 คือ เหตุผล  
ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกยื่นขอจดทะเบียนภามีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเนื่องจาก  
ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่าย เพราะเมื่อผู้ประกอบการมีความประสงค์จะเป็นผู้ประกอบการ  
จดทะเบียนภามีมูลค่าเพิ่ม สามารถกระทำได้ 2 ช่องทาง คือ ยื่นแบบคำขอด้วยกระดาษ ณ หน่วยจ  
ทะเบียนที่ตั้งสถานประกอบการ ต้องมีการจัดเตรียมเอกสารให้ครบตามที่กำหนดและเดินทางไป  
ณ หน่วยจดทะเบียนสำนักงานสรรพากรพื้นที่ หรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแล้วแต่กรณี  
ซึ่งมีความยุ่งยากมากกว่า การยื่นแบบคำขอผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th)

2. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของผู้ประกอบการ และ  
ทุนจดทะเบียนที่มีความแตกต่างกับความรู้เกี่ยวกับระบบจดทะเบียนภามีมูลค่าเพิ่มมีความแตกต่างกัน  
อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า เพศหญิงมีความรู้เกี่ยวกับระบบในระดับมาก กลุ่มอายุระหว่าง 42-49 ปี

มีความรู้เกี่ยวกับระบบ ในระดับมาก การศึกษาในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความรู้เกี่ยวกับระบบในระดับปานกลาง ผู้ประกอบการประเภทบริษัท มีความรู้เกี่ยวกับระบบในระดับมาก ทุนจดทะเบียน 5,000,001 – 10,000,000 บาท มีความรู้เกี่ยวกับระบบมาก เพราะรายผู้ประกอบการประเภทบริษัท และมีทุนจดทะเบียนสูงอาจมีการว่าจ้างสำนักงานบัญชีเป็นดำเนินการด้านภาษีอากร และผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งส่วนใหญ่พนักงานบัญชีและเป็นเพศหญิง จึงมีความรู้ และมีประสบการณ์ในการยื่นคำขอจดทะเบียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้ว่าจ้างมาพอสมควร ส่วนปีที่จดทะเบียนไม่มีความแตกต่างกัน ผลที่ได้คือผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความรู้เกี่ยวกับระบบ มีความรู้ในระดับน้อย และมีความรู้ในระดับปานกลางแสดงผลใกล้เคียงกัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

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

5.3.2 ผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 มีความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยที่สุด โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าความสามารถในการแก้ไขข้อมูล หรือกู้ข้อมูล ไม่สามารถทำได้เมื่อพ้นเวลาที่ระบบกำหนด ภายในเวลา 17.00 น. ของวัน กรมสรรพากรควรมีการประเมินผลการให้บริการจดทะเบียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง และนำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงระบบการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

5.4.1 ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ที่มีจำนวนผู้ยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่ได้รับจากการบริการ เพื่อการพัฒนาปรับปรุงระบบการดำเนินงานให้ดีขึ้น

5.4.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่อื่นๆ ให้ครอบคลุมและทราบปัญหาในแต่ละพื้นที่ เพื่อนำมาปรับปรุงระบบการดำเนินงานให้ได้มาตรฐาน