

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในบริการรับชำระภาษี
ผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

นางสาวณัฐปณีย์ เวียงสิมา

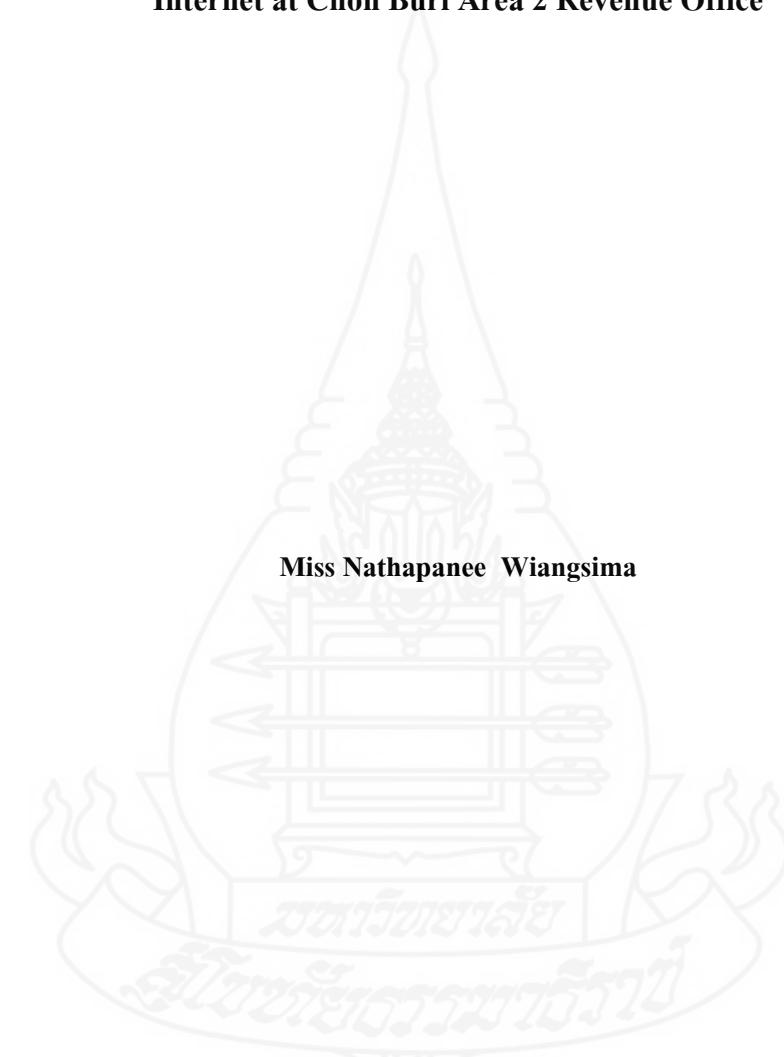


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2557

**Satisfaction of the Tax Payer on Corporate Income Tax Payment Service via
Internet at Chon Buri Area 2 Revenue Office**

Miss Nathapane Wiangsima



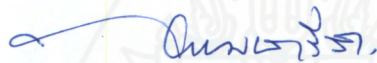
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2014

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในบริการรับชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2
ชื่อและนามสกุล	นางสาวณัฐปณีย์ เวียงสีมา
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2558

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร. ลักษณา ศิริวรรณ)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในบริการรับชำระภาษี

ผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

ผู้ศึกษา นางสาวณัฐณิษฐ์ เวียงสิมา รหัสนักศึกษา 2553002383

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต ปีการศึกษา 2557

บทคัดย่อ

การศึกษาคั่นคว้ออิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 (2) ปัญหาในการให้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 (3) แนวทางการปรับปรุงระบบงานภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

ประชากรในการศึกษาคั่นคว้ออิสระครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จำนวน 439 ราย กลุ่มตัวอย่าง 209 ราย คำนวณจากสูตรของทอโรยามาเน่ สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาเป็นผู้สร้างขึ้น สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า (1) ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในภาพรวมอยู่ระดับมาก โดยด้านการให้บริการที่คุ่มค่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (2) ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต มีปัญหามากที่สุดในประเด็น ไม่สามารถพิมพ์ใบเสร็จ ได้ทันทีหลังการชำระภาษี รองลงมาคือ กรณีแบบที่ไม่มีกรชำระภาษี เมื่อทำการยื่นแบบไปแล้วไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ และปัญหาการต้องเสียค่าธรรมเนียมในการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (3) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบงานภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตที่สำคัญ ได้แก่ กรมสรรพากรควรกำหนดให้สามารถใช้หมายเลขอ้างอิงการชำระเงินภาษีจากธนาคารแทนใบเสร็จรับเงินได้โดยไม่ต้องพิมพ์ใบเสร็จ ควรเก็บข้อมูลไว้บนระบบ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถทำการแก้ไขข้อมูลได้ภายในระยะเวลาการยื่นแบบ ควรยกเลิกค่าธรรมเนียมในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต นอกเหนือไปจากนั้น ควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตแก่ผู้ประกอบการ และควรปรับปรุงระบบให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

คำสำคัญ ความพึงพอใจ บริการรับชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ภาษีเงินได้นิติบุคคล

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

Independent Study title : Satisfaction of the Tax Payer on Corporate Income Tax Payment Service via Internet at Chon Buri Area 2 Revenue Office

Author: Miss Nathapanee Wiangsima; **ID:** 255300₂₃₈₃;

Degree : Master of Public Administration;

Independent Study Advisor: Papavadee Montriwat, Associate Professor;

Academic year: 2014

Abstract

The purposes of this research were to study:(1) the satisfaction of tax payers on corporate income tax payment services via internet at Chon Buri Area 2 Revenue Office (2) the problems in corporate income tax payment services via internet at Chon Buri Area 2 Revenue Office (3) recommendations to improve corporate income tax payment services via internet at Chon Buri Area 2 Revenue Office.

Population consisted of 439 tax payers who paid income tax via internet at Chon Buri Area 2 Revenue Office, from which 209 samples were obtained using Yamane calculation. Accidental random sampling method was applied. Instrument used was questionnaire constructed by the researcher. Statistical tools employed were frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The study revealed the followings: (1) the satisfaction of tax payers on corporate income tax payment services via internet at Chon Buri Area 2 Revenue Office in the overall view was at high level, with the highest mean on value of service and the lowest mean on service responsiveness (2) the problems were: the system inability to print out the receipt at the completion time of tax payment, the tax payers were not allowed to correct the information after the form submission, the collection of fee on internet payment (3) major recommendations were: the system should assign Bank reference number for the payment instead of issuing a receipt, information should be kept in the system so the tax payers could be able to correct the information at submission time, fee on internet payment should be excepted, moreover, training on tax payment via internet should be provided to entrepreneurs, and the system should be constantly improved and kept modern at all times.

Keywords: Tax Payer Satisfaction, Payment Services through Internet, Corporate Income Tax, Chon Buri Area 2 Revenue Office

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต
ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ และคอยให้ความรู้ แนะนำ ตรวจสอบแก้ไข
จนการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เสร็จสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต

ขอขอบพระคุณบิดา มารดาของข้าพเจ้าที่ให้โอกาสได้มีวันนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ ทุกท่านของสาขาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ
วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่างๆ ให้แก่ข้าพเจ้า

ขอขอบคุณ นายอนิรุทธิ์ จงแก้ววัฒนา ตำแหน่งนักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

ขอขอบคุณ นายสุทธิชัย ต้นบุญศิริเดช ตำแหน่งนักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

ขอขอบคุณ นางสาววิไลวรรณ เมन्छ ตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีชำนาญการ ทีมกำกับ
ดูแล 4 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

ขอขอบคุณ นางสาวสมศรี พิมหนู ตำแหน่งนักวิชาการสรรพากรชำนาญการ
งานกรรมวิธีและคืนภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

ขอขอบคุณ นางสาวนิถุมล ราชสาร ตำแหน่งนักวิชาการสรรพากรปฏิบัติการ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาศรีราชา 1

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 และสำนักงานสรรพากร
พื้นที่สาขาศรีราชา 1, ศรีราชา 2 ทุกท่าน

ขอขอบคุณ นายกิตติภพ สุจ้านงค์ นายสุริยา โคตรวงษา นางสาวพรสวรรค์ สิงห์คำ
นางสาวกาญจนา หลวงอุดร และเพื่อน MPA9 ทุกคน

ณัฐปณีย์ เวียงสิมา

กรกฎาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษ	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	12
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	19
ระบบ e-Revenue	28
ข้อมูลพื้นฐานสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การวิเคราะห์ข้อมูล	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
ตอนที่ 1 ข้อมูลของสถานประกอบการ.....	50
ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของสถานประกอบการ ที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต.....	53
ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของสถานประกอบการที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต.....	59
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต.....	61
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	63
สรุปการศึกษา.....	63
อภิปรายผล.....	67
ข้อเสนอแนะ.....	72
บรรณานุกรม.....	76
ภาคผนวก.....	79
ก แบบสอบถาม.....	80
ข ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบเครื่องมือ (แบบสอบถาม).....	87
ค การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (แบบสอบถาม).....	89
ประวัติผู้ศึกษา.....	98

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 การสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน.....	46
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน.....	51
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	51
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต.....	52
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ ของสถานประกอบการที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต.....	53
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ ของสถานประกอบการที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตในด้านการให้บริการ ที่ตรงตามความต้องการ.....	53
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ ของสถานประกอบการที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ในด้านการให้บริการที่คุ้มค่า.....	55
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ ของสถานประกอบการที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ในด้านการได้รับประโยชน์จากการบริการ.....	55
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ ของสถานประกอบการที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ในด้านการมีความเชื่อมั่นในบริการ.....	57
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าร้อยละ จำนวนผู้ตอบปัญหาที่พบในการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และไม่ตอบปัญหาที่พบในการยื่นแบบ แสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตว่ามีปัญหาในเรื่องใดบ้าง.....	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จำแนกตามปัญหาของสถานประกอบการที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต.....	59
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าร้อยละ จำนวนผู้ตอบและไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด.....	61
ตารางที่ 4.12 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต.....	61



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 ผังทางเดินงานการยื่นแบบ ภ.ง.ด.50 ผ่านอินเทอร์เน็ต.....	33
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2.....	37



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหนึ่งของกระทรวงการคลังที่มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะและอากรแสตมป์ เพื่อนำมาใช้จ่ายในการบริหารและพัฒนาประเทศรวมถึงการปรับปรุงระบบภาษีอากรเพื่อให้มีความเป็นธรรม เสมอภาค เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและการปกครองประเทศ โดยกำหนดเป็นยุทธศาสตร์และเป้าหมาย ในการสร้างฐานภาษีที่ยั่งยืน มีการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นธรรม โปร่งใส และยั่งยืน สามารถสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และพัฒนาระบบไอซีที เชิงรุก เพื่อบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย โปร่งใส ผู้เสียภาษีได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ด้วยต้นทุนที่ต่ำลง และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของภาคเอกชน รูปแบบเริ่มแรกของการยื่นแบบและชำระภาษีจะเป็นรูปแบบฟอร์มกระดาษแยกตามประเภทภาษีที่ทำการจัดเก็บ เมื่อกรมสรรพากรได้นำหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) และรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) เข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานให้มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทำให้ต้องมีการพัฒนาและปรับตัวอยู่เสมอเพื่อให้การบริหารงานการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ จึงได้จัดทำระบบกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Revenue เข้ามาใช้ในหน่วยงานเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย มีความถูกต้องและเป็นธรรม อีกทั้งยังเป็นการดำเนินงานให้ตรงตามวิสัยทัศน์คือ “ระบบงานมาตรฐานสากล เพื่อบริการประชาชน และเก็บภาษีทั่วถึงเป็นธรรม”

ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต 4 ประเภท ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ โดยเป็นระบบที่สามารถช่วยตรวจสอบข้อมูลผิดพลาด มีการแจ้งเตือนทำการแก้ไขข้อมูลให้มีความถูกต้องก่อนการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งการนำระบบสารสนเทศเข้าใช้ในการดำเนินงาน

การให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตก็เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพความโปร่งใสในกระบวนการบริหารงานภายในองค์กร งานจัดเก็บภาษีและการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี จึงได้มุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการผู้เสียภาษีอย่างต่อเนื่อง และได้มีการปรับปรุง พัฒนาระบบให้มีความเป็นปัจจุบัน สำหรับในส่วนของการให้บริการขึ้นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลสามารถยื่นแบบและชำระภาษีได้ทุกวันภายในกำหนดระยะเวลาของการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตตั้งแต่เวลา 06.00 น. – 22.00 น. และการชำระภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันได้มีการเพิ่มช่องทางการชำระเงินได้หลากหลายช่องทาง ซึ่งผู้เสียภาษีสามารถชำระภาษีเป็นเงินสด เช็ค หรือโอนผ่านทางธนาคาร เช่น ATM, Internet Banking, Tele/Phone Banking, Mobile Banking, E-Payment, Bank Counter, Counter Service, Tax Smart Card และ Credit Card เป็นต้น ซึ่งผู้เสียภาษีนอกจากจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการยื่นแบบฯ แล้ว ทางกรมสรรพากรยังได้ขยายกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตออกไปอีก 8 วันนับจากวันพ้นกำหนดเวลาตามที่กฎหมายกำหนด และผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ต้องส่งเอกสารงบการเงินให้กับกรมสรรพากร และเป็นการส่งเสริมให้ผู้เสียภาษียลดการใช้กระดาษอันจะช่วยลดต้นทุนในการยื่นแบบฯ ของผู้เสียภาษียลดอีกทางหนึ่งด้วย อีกทั้งยังเป็นช่องทางในการกำกับดูแลการเสียภาษีให้ถูกต้อง และเป็นปัจจุบันเพื่อลดภาระ ปัญหาการตรวจสอบภาษีย้อนหลัง ลดขั้นตอนการทำงาน ตลอดจนการปรับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2551 ตามประกาศกระทรวงการคลัง กำหนดและแบ่งส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 แบ่งส่วนราชการใหม่ ให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 รับผิดชอบการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรในเขตท้องที่ 2 อำเภอ ได้แก่ อำเภอศรีราชา และอำเภอเกาะสีชัง ซึ่งทางสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ได้รับนโยบายจากกรมสรรพากร โดยมีการบริการให้คำแนะนำและการประชาสัมพันธ์การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งครอบคลุมทุกประเภทภาษีหลัก จำนวน 4 ประเภทภาษี ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ ตลอดระยะเวลาที่มีการบริการให้คำแนะนำและการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตนั้น ได้พบกับปัญหาในการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น กรณีโรงเรียน โรงพยาบาล และอื่น ๆ ที่ใช้เลขประจำตัวผู้เสียภาษีเดียวกัน และไม่มีเลขที่สาขา ทำให้ไม่สามารถยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้, ประเภทแบบที่ไม่มี การชำระภาษี เมื่อยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตแล้วไม่สามารถทำการยกเลิกการยื่นแบบฯ ได้, แบบ ภ.พ.30 ที่ยื่นรวมสาขาไม่สามารถยื่นแบบเพิ่มเติมผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ต้องไปยื่นเพิ่มเติม

เป็นแบบกระดาษที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเท่านั้น, บริษัทที่มีบัตรภาษีถ้ายื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตไม่สามารถชำระภาษีผ่านบัตรภาษีได้ เนื่องจากการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตยังไม่รองรับการชำระภาษีผ่านบัตรภาษี เป็นต้น

ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต จึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ทราบถึงความพอใจในการยื่นแบบ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และความต้องการของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้เป็นโอกาสในการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้ให้เกิดประโยชน์ในด้านการดำเนินงาน การปรับปรุงพัฒนาระบบงาน และรักษาคุณภาพการให้บริการของกรมสรรพากรให้ได้มาตรฐานยิ่งขึ้น อีกทั้งจะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาปรับกลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจและเกิดแรงจูงใจให้กับผู้เสียภาษีโดยมีความเต็มใจที่จะมาใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีวัตถุประสงค์ดังนี้

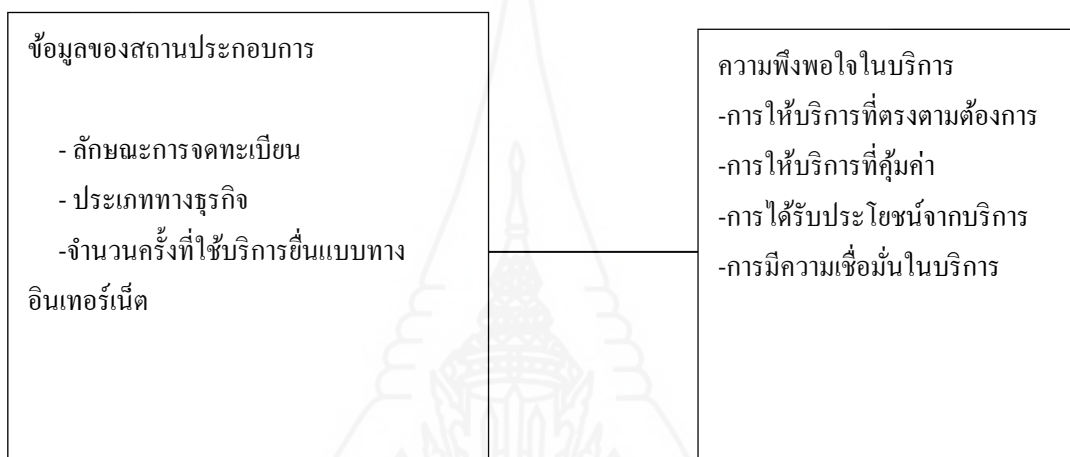
2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

2.3 เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงระบบงานภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 โดยใช้แนวคิดลักษณะของสารสนเทศที่ดี ของจรมิต แก้วก้งวาน (2536 : 11) และ กุลยา นิมสกุล (2534 : 152) เป็นกรอบแนวคิด ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 โดยมีขอบเขตในการศึกษาดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา มีขอบเขตศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ด้วยปัจจัยความพึงพอใจของการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ การให้บริการที่ตรงตามต้องการ การให้บริการที่คุ้มค่า การได้รับประโยชน์จากบริการ การมีความเชื่อมั่นในบริการ

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ ทำการศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.3.1 ประชากร ได้แก่ สถานประกอบการที่เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จำนวน 439 ราย

(ข้อมูล ณ วันที่ 11 มิถุนายน 2557 จาก ส่วนวางแผนและประเมินผล สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี)

4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานประกอบการที่เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จำนวน 209 ราย ทั้งนี้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้มาจากสูตรการคำนวณ โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05

4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา เก็บข้อมูลภาคสนามระหว่างเดือนตุลาคม 2557 ถึง ธันวาคม 2557

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่วางแผนปฏิบัติการและประเมินผลเพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรม และสำนักงานสรรพากรภาค กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ และตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง และดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษี รวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากร กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในอำเภอศรีราชา ประกอบด้วย สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาศรีราชา 1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาศรีราชา 2 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเกาะสีชัง พิจารณาคืนเงินภาษีอากร ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

5.2 การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต หมายถึง กิจกรรมที่ผู้เสียภาษีกระทำทางอินเทอร์เน็ต เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษี

5.3 ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล หมายถึง บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ที่จดทะเบียนตามประมวลกฎหมายแพ่ง และพาณิชย์ และหมายความรวมถึงนิติบุคคลอื่นๆ ที่ไม่ได้จดทะเบียนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ด้วย

5.4 ภาษีเงินได้นิติบุคคล หมายถึง เป็นภาษีอากรประเภทหนึ่งที่บัญญัติไว้ในประมวลรัษฎากร จัดเก็บจากเงินได้ของบริษัท หรือ ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล

5.5 ข้อมูลของสถานประกอบการ หมายถึง ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่

5.5.1 ลักษณะการจดทะเบียน หมายถึง การประกอบธุรกิจที่เป็นนิติบุคคล ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนสามัญจดทะเบียนหรือห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด เป็นต้น

5.5.2 ประเภททางธุรกิจ หมายถึง ประเภทสินค้าและบริการ เช่น รับเหมาก่อสร้าง ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าเพื่อส่งออก การขนส่ง เป็นต้น

5.5.3 จำนวนครั้งที่ยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต หมายถึง ความถี่ในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

5.6 ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ ถูกใจ เห็นด้วย และความสุก อันเกิดจากการได้รับบริการ ในที่นี้หมายถึง ความพึงพอใจในด้านการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ การให้บริการที่คุ้มค่า การได้รับประโยชน์จากการบริการ และการมีความเชื่อมั่นในบริการ

5.7 การให้บริการที่ตรงตามต้องการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการในการให้บริการ ในที่นี้หมายถึง ระบบมีความเหมาะสม มีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน มีความทันสมัย มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน และสามารถอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

5.8 การให้บริการที่คุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับอย่างประโยชน์สูงสุด ในที่นี้หมายถึง ระบบสามารถลดต้นทุนทางด้านระยะทาง ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

5.9 การได้รับประโยชน์จากการบริการ หมายถึง ขั้นตอนในการใช้งานไม่ซับซ้อน ใช้เวลาไม่นาน มีความสะดวก รวดเร็วในการเข้าใช้บริการ ในที่นี้หมายถึง ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานได้ง่าย มีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีนอกช่วงเวลาราชการได้ทุกวัน

5.10 การมีความเชื่อมั่นในบริการ หมายถึง ข้อมูลมีความถูกต้องสมบูรณ์ สามารถตรวจสอบได้ ข้อมูลมีความปลอดภัย และมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ในที่นี้หมายถึง ระบบมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลผู้เสียภาษี สามารถตรวจสอบได้ มีระบบแจ้งเตือนเมื่อข้อมูล

ไม่ถูกต้อง สามารถรองรับผู้ใช้บริการในระยะเวลาเดียวกันเป็นจำนวนมากได้ และมีการปรับปรุงให้มีความทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 นำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการการขึ้นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

6.2 นำไปใช้ในการพัฒนาระบบการขึ้นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้า ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงิน ได้นิติบุคคลในบริการรับชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ผู้ค้นคว้าได้ศึกษาจากเอกสาร ตำรา และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ
4. ระบบ e-Revenue
5. ข้อมูลพื้นฐานสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎี ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง พอใจ ชอบใจ

Shell (1975: 252-268 อ้างถึงใน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2547: 17)

ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกทางบวกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบ ที่แสดงให้เห็น

เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกริยา ด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของ ขบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือ ทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยา คือ เฉยๆต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

1.2 ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒนกิจ (2548: 177) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มี ผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถ เปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการได้แก่

1. ผลិតภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มี คุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้อง แสดงให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและ รูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนด ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่าย และเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำ ให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึง พอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการ บริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้า ต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกันคือ

7.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้นๆ

7.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (อนเนก สุวรรณบัณฑิต 2548: 173-174) ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
 2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน
 3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ
 4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน
 5. การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล
- เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ดังนี้

5.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

5.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความพึงพอใจในบริการแต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาดหมายก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

5.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลามูลบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มีระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลงตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

5.3.1 การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

5.3.2 การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงจังเพียงใดในการให้บริการรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผลซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

2.1 ความหมายการบริการสาธารณะ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ และมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎี ไว้ดังนี้

บี เอ็ม เวอร์มา (B.M. Verma อ้างถึงในเทพศักดิ์ บุญรัตน์ 2554: 225) มองว่าการให้บริการสาธารณะหน่วยงานมีหน้าที่บริการ ใช้ปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นการบริการ โดยต้องมีแผนการปฏิบัติงานเป็นตัวกำหนด และมีการประเมินผล การบริการที่เกิดขึ้นซึ่งเป็นข้อมูลย้อนกลับไปสู่ปัจจัยนำเข้าต่อไป

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2544: 65-68) ได้ให้ความหมายว่า บริการซึ่งเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตำรวจทางปกครอง” (police administrative) และ “บริการสาธารณะ” (service public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งหมดชน โดยรัฐบาลกลาง ให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้างขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา
4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงัก

ขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้า
ดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2526: 251) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้อง
คำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้คือ

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้
ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความ
พึงพอใจได้ ดังนี้

1.1 การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากและ
ไม่น้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับ
การบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจาก
ตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความ
ยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่
เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด ดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ใน
การให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการ
ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ซึ่งใน
ปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนของ
หน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและมีคุณภาพ

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2549: 112) กล่าวถึงการบริการสาธารณะไว้ว่า โดยหลักการ
แล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญ
ประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพ
ในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นว่านี้ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนด
ทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐ และ
ระบบเศรษฐกิจการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการ
ปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงาน
ภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการ

ภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมีคืออยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนร่วม โดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ

2.2 ค่านิยมของการให้บริการสาธารณะ

จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett อ้างถึงในเทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2554: 229) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็น ค่านิยมแรกที่ถูกปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ พร้อม ๆ กันไปกับการยึดถือค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มีถูกใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา โดยมีมิลเล็ทเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมพอเพียง (the right quantity at the right geographical location) ซึ่งมีมิลเล็ทเห็นว่า ความเสมอภาคและความตรงเวลาจะไม่มีผลเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจ ของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่ม ประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2.3 การจัดทำบริการสาธารณะ (Public Service)

บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมของรัฐซึ่งรัฐจัดทำหรือจัดให้มี มีลักษณะสำคัญอยู่ 3 ประการ (นันทวัฒน์ บรมานันท์ 2543: 70) คือ

1. ต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ ประโยชน์สาธารณะนั้นต้องพิจารณาว่า ในท้ายที่สุดแล้วกิจกรรมนั้นเป็นไปเพื่อรักษาความสงบ เรียบร้อยหรือความเป็นระเบียบเรียบร้อยของประชาชนหรือไม่ กิจกรรมบางอย่างรัฐอาจมอบให้ องค์กรเอกชนที่เราเรียกว่า “องค์กรวิชาชีพ” ได้ เช่น สถาปนากายภาพ เป็นต้น นอกจากนี้ อาจเป็น กิจกรรมที่ทำเพื่อการศึกษา เพื่อสังคม หรือวัฒนธรรม นอกจากนี้ มีกิจกรรมบางอย่างจัดทำเพื่อ ประโยชน์สาธารณะแต่ไม่สามารถจัดให้กิจกรรมนั้นเป็นบริการสาธารณะได้ เช่น การออกสลากกิน แบ่งรัฐบาลเป็นการแสวงหารายได้ ไม่ใช่การตอบสนองความต้องการของประชาชน แม้รายได้ส่วน หนึ่งจะเอาไปใช้เพื่อสาธารณะก็ตาม

2. ต้องมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลในกฎหมายมหาชน กล่าวคือ กิจกรรมนั้นอาจเป็น กิจกรรมที่กระทำโดยรัฐ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ซึ่งเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน) หรืออาจเป็นองค์กรมหาชนก็ได้ หรืออาจจะเป็นกรณีที่มอบให้เอกชนไปทำ แต่อยู่ในกำกับของ บุคคลในกฎหมายมหาชน

3. อยู่ภายใต้ระบบพิเศษ เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ สาธารณะ จึงต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์พิเศษซึ่งแตกต่างจากเอกชน เช่น การให้เอกสิทธิ์แก่ฝ่าย ปกครองเหนือเอกชน สามารถที่จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญาได้แต่เพียงฝ่ายเดียว

ประเภทของบริการสาธารณะ มี 3 ประเภท คือ

1. บริการสาธารณะทางปกครอง ซึ่งเป็นงานในหน้าที่เพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชน เป็นกิจกรรมเพื่อดูแลความปลอดภัยและความสุขของประชาชน บริการ สาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัยอำนาจพิเศษในการจัดทำ โดยเป็นกิจกรรมที่ประชาชน ไม่ต้องเสียค่าตอบแทน เช่น การดูแลรักษาความปลอดภัยโดยมีกำลังตำรวจ หรือมีกำลังทหารใน การป้องกันประเทศ

2. บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมจะคล้ายกับรัฐวิสาหกิจ ลักษณะของบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม คือ

2.1 วัตถุประสงค์แห่งบริการนั้นแม้จะตอบสนองความต้องการของประชาชน แต่ก็เน้นในเรื่องของการผลิต การจำหน่าย การบริการ คือมีวัตถุประสงค์ทางด้านเศรษฐกิจ มีการแบ่งปันผลประโยชน์เหมือนกับกิจการของเอกชน

2.2 บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมมีวิธีปฏิบัติงานไม่เหมือนกับระบบราชการ เพราะระบบราชการนั้นคิดระเบียบขั้นตอนต่างๆ ซึ่งยุ่งยาก แต่วิธีปฏิบัติงานในบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมต้องการความคล่องตัวให้เกิดความรวดเร็ว

2.3 ที่มาของเงินทุน คือรายได้ส่วนหนึ่งมาจากงบประมาณ อีกส่วนหนึ่งมาจากค่าตอบแทนการบริการของผู้ใช้บริการ ซึ่งแตกต่างจากบริการสาธารณะทางปกครองข้างต้นที่ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียม เช่น ประปา, ไฟฟ้า, โทรศัพท์ เป็นต้น ใครที่ใช้ก็ต้องเสียค่าตอบแทนในการใช้บริการดังกล่าว

3. บริการสาธารณะอื่นๆ เนื่องจากเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนจึงทำให้เกิดบริการสาธารณะใหม่ๆ ขึ้น เช่น

3.1 บริการสาธารณะทางสังคม เช่น องค์กรทางสังคมต่างๆ องค์กรสงเคราะห์คนชรา สำนักป้องกันอุบัติเหตุแห่งชาติ เป็นต้น

3.2 บริการสาธารณะทางสุขภาพ เป็นกิจกรรมที่จัดให้มีขึ้นเพื่อดูแลสุขภาพ ธรรมชาติให้ประชาชนรักษาสุขภาพหรือต่อต้าน โรคภัยไข้เจ็บต่างๆ บางประเภท เช่น สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ หรือ ส.ส.ส. เป็นต้น

3.3 บริการสาธารณะทางวัฒนธรรม เช่น โรงละคร พิพิธภัณฑ์ สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ เป็นต้น ถือเป็นบริการสาธารณะอย่างหนึ่งที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ โดยรัฐอาจจะมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำก็ได้

3.4 บริการสาธารณะทางด้านกีฬา เช่น สนามกีฬาของจังหวัด สระว่ายน้ำของเทศบาล เป็นต้น ถือเป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะจัดทำได้

องค์กรที่จัดทำบริการสาธารณะ

1. รัฐเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งได้แก่

1.1 ส่วนราชการ ซึ่งจะเป็นผู้รับผิดชอบด้านเจ้าหน้าที่ องค์กร และงบประมาณ โดยอาจแบ่งการจัดทำบริการสาธารณะตามกฎหมายระเบียบบริหารราชการแผ่นดินก็ได้ ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ และภายนอกประเทศ การคลัง การสาธารณสุข

2) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนภูมิภาค (จังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน) เป็นกิจการบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในภูมิภาค ซึ่งจะใช้คนและงบประมาณจากส่วนกลางไปจัดทำ

3) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งบริการสาธารณะนี้จะตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น การรักษาความสะอาด การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ หรือการจัดทำน้ำประปาในท้องถิ่น เป็นต้น

1.2 รัฐวิสาหกิจ เป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ เนื่องจากการจัดทำในระบบราชการ มีข้อจำกัดหลายประการ เช่น ระเบียบแบบแผนของทางราชการทำให้ไม่มีความคล่องตัว ดังในการจัดซื้ออุปกรณ์ต่างๆ ก็ต้องจำกัดวงเงินงบประมาณ ผู้มีอำนาจสั่งซื้อ ผู้มีอำนาจตัดสินใจ จึงมีความคิดว่าระบบราชการไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะประเภทอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมได้ จึงได้สร้างระบบรัฐวิสาหกิจขึ้นมา ลักษณะเฉพาะของรัฐวิสาหกิจ คือ

1) มีฐานะเป็นนิติบุคคล แต่บางแห่งในประเทศไทยก็ไม่มีเป็นนิติบุคคล ส่วนใหญ่เป็นนิติบุคคลเพื่อความอิสระในการบริหาร ในด้านการเงิน สามารถเป็นเจ้าของทรัพย์สิน เป็นเจ้าของงบประมาณได้ ทำให้การบริหารจัดการมีความคล่องตัว

2) รับผิดชอบภารกิจในทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม อันเป็นภารกิจที่รัฐวิสาหกิจถูกเรียกร้องให้เข้าไปรับผิดชอบ เช่น กิจการบริการสาธารณะบางอย่างรัฐจำเป็นต้องเข้าไปแทรกแซงในระบบเศรษฐกิจ ไม่สามารถให้เอกชนไปจัดทำได้ หากให้เอกชนจัดทำก็มีแนวโน้มจะกลายเป็นกิจการของคนต่างชาติ เช่นนี้จึงจำเป็นต้องให้รัฐวิสาหกิจจัดทำแทน

3) มีการเรียกค่าตอบแทนจากการขายสินค้าหรือบริการ โดยไม่ต้องพึ่งพาเงินจากรัฐ ซึ่งเป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจมีสวัสดิการที่ดีกว่า ได้รับโบนัสสูงกว่า มีความมั่นคงกว่าข้าราชการ เช่น พนักงานการไฟฟ้า การประปา ได้ใช้ไฟฟ้า ใช้น้ำฟรี เป็นต้น

4) อยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบจากรัฐ เพราะแม้ว่าจะเป็นรัฐวิสาหกิจที่จัดทำบริการสาธารณะในทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมก็ตาม อย่างน้อยก็มีเงินลงทุนส่วนหนึ่งมาจากภาษีอากรของประชาชน จึงต้องมีการควบคุม

ความหมายของ “รัฐวิสาหกิจ” ตาม พ.ร.บ. วิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2502 นั้น ให้ความหมายไว้โดยพิจารณาในแง่ของการลงทุน กล่าวคือ ถ้ารัฐหรือหน่วยงานของรัฐมีทุนอยู่ในกิจการนั้นเกินกว่าร้อยละ 50 ก็ถือว่าเป็นกิจการนั้นเป็นรัฐวิสาหกิจ หรือรัฐอาจจะเป็นเจ้าของทั้งหมด 100 เปอร์เซ็นต์ ก็ได้ หรืออาจจะมีทุนรวมเกินกว่าร้อยละ 50 ก็ถือว่าเป็นรัฐวิสาหกิจเช่นกัน

2. หน่วยงานของรัฐที่มีใช้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ ได้แก่ องค์การมหาชน ตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 กล่าวคือ บริการสาธารณะบางอย่างไม่ได้มุ่งแสวงหากำไร แต่หากอยู่ในระบบราชการจะไม่มีผลคล่องตัว เช่น ธารรงค์ให้คนงดสูบบุหรี่ ธารรงค์ให้คนงดเหล้าเข้าพรรษา ซึ่งเป็นโครงการของ ส.ส.ส. บางครั้งต้องการการโฆษณาประชาสัมพันธ์ การกระตุ้นเตือนที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งบริการสาธารณะประเภทนี้ไม่ได้เรียกค่าตอบแทนหรือค่าบริการ จึงมีการออกกฎหมายคือพระราชบัญญัติองค์การมหาชนดังกล่าว ซึ่งถือเป็นกฎหมายกลางที่ออกมาเพื่อรองรับหน่วยงานของรัฐซึ่งไม่ใช่ส่วนราชการและไม่ใช่รัฐวิสาหกิจ โดยบริการสาธารณะขององค์การที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัตินี้มักเป็นบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับเรื่องการศึกษา วัฒนธรรม การสังคมสงเคราะห์ การกีฬา คือที่เกี่ยวกับการมุ่งพัฒนาสังคม พัฒนาประชาชน และประเทศชาติ ซึ่งจัดตั้งขึ้น โดยออกเป็นพระราชกฤษฎีกา เช่น ส.ส.ส. (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ) , สำนักงานปฏิรูปการศึกษา , โรงพยาบาลบ้านแพ้ว

3. เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ ในกิจการบริการสาธารณะบางอย่างรัฐไม่จำเป็นต้องทำเองเพราะไม่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจรัฐ ไม่จำเป็นต้องใช้อำนาจเด็ดขาดบังคับได้ทันที ไม่เกี่ยวข้องกับการจับกุม คุมขัง อาจเป็นกิจการที่ต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ หากรัฐทำเองก็อาจจะจัดทำได้ไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของประชาชนได้ การให้เอกชนมีส่วนร่วมโดยตรง ได้แก่ การที่รัฐให้สัมปทานแก่เอกชน คือเป็นสัญญาที่ฝ่ายปกครองให้เอกชนจัดทำบริการสาธารณะ โดยการลงทุนของเอกชนเอง เอกชนสามารถเก็บเงินเองได้ โดยมีข้อตกลงกันว่าส่งเงินเป็นรายได้ให้รัฐเป็นค่าสัมปทาน หรือการให้เอกชนทำหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมวินัยในการประกอบอาชีพของเอกชน เพราะวิชาชีพเหล่านั้นเกี่ยวข้องกับประชาชน รัฐอาจจะเข้าไปควบคุมเพื่อให้เอกชนควบคุมวิชาชีพของตนเองเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุด เช่น สภานายความ แพทยสภา สภาวิศวกร เป็นต้น

3. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

3.1 ความหมายของระบบสารสนเทศ

กรมสามัญศึกษา (2538 : 13) สรุปไว้ว่า สารสนเทศคือ ข้อมูลที่ได้ถูกกระทำให้มี ความสัมพันธ์ หรือมีความหมายนำไปใช้ประโยชน์ได้

สุชาดา กิระนันท์ (2542 : 5) กล่าวว่า สารสนเทศคือ ข้อความที่ประมวลได้จาก ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นจนได้ข้อสรุปเป็นข้อความที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดย เน้นที่การเกิดประโยชน์คือความรู้ที่เกิดเพิ่มขึ้นกับผู้ใช้

วีระ สุภากิจ (2540 : 4) กล่าวไว้ว่า สารสนเทศเป็นข้อมูลผ่านการเปลี่ยนแปลง โดยการนำข้อมูลตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปที่มีความเกี่ยวข้องกันมาจัดกระทำหรือประมวลผล เพื่อให้มี ความหมายหรือคุณค่าเพิ่มขึ้น

ไพโรจน์ คชชา (2540 : 3) กล่าวว่า สารสนเทศ (information) หมายถึง ข้อมูลต่าง ๆ ที่ ได้ผ่านการเปลี่ยนแปลงหรือมีการกระทำประมวลผล หรือวิเคราะห์ให้อยู่ในรูปแบบที่มีความสัมพันธ์ กัน มีความหมายหรือคุณค่าเพิ่มขึ้น หรือวัตถุประสงค์ของการใช้อย่างใดอย่างหนึ่งได้ทันที

Turban et al., (2001: 17) Laudon & Laudon, (1998 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อ สุวรรณรัตน์ 2546: 9) กล่าวว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับการจัดระบบเพื่อให้มีความหมาย และมีคุณค่าสำหรับผู้ใช้

Davis (1974 อ้างถึงใน ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ 2548: 53) ได้ให้คำจำกัดความของ สารสนเทศว่า “Data that has been process into a form that is meaningful to the recipient, and is of real perceived value in current or prospective decisions” ซึ่ง สารสนเทศ ก็คือ ข้อมูล ที่ ผ่าน การประมวลผลให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายที่มนุษย์สามารถรับรู้ได้ และมีความถูกต้องหรือช่วยใน การตัดสินใจ

The Oxford English Dictionary (1989 อ้างถึงใน ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ 2548: 54) ได้ให้ความหมายของสารสนเทศไว้ 3 ประการด้วยกัน ได้แก่

1) สารสนเทศ คือ กระบวนการ กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับข่าวสารความรู้ของคน ๆ นั้นก็จะเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นสารสนเทศเป็นกิจกรรมที่บุคคลได้รับข่าวสาร การสื่อสาร ความรู้ หรือข่าวข้อเท็จจริง หรือการบอกกล่าวบางสิ่งบางอย่าง

2) สารสนเทศ คือความรู้ ซึ่งความรู้ที่สื่อสารกันนั้นเกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง บางอย่างทั้งในด้านเนื้อหา หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งได้รับการแจ้งหรือบอกกล่าวถึงความคิดหรือ

ข่าวสารที่เกิดขึ้นตามความหมายของสารสนเทศที่ว่ามันอาจจะลดลงไป หรือไม่แน่นอน แต่สารสนเทศนั้นคือความรู้

3) สารสนเทศคือสิ่งต่าง ๆ ในความหมายนี้สารสนเทศยังถูกใช้โดยแสดงถึงคุณสมบัติว่าเป็นสิ่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูล และเอกสารที่ถูกอ้างถึงในฐานะที่เป็นสารสนเทศ เพราะถือว่าเป็นข้อมูลซึ่งมีคุณสมบัติที่ให้ความรู้หรือสามารถสื่อสารได้

O'Brien (1979 อ้างถึงในบุญอนันต์ พิณภัทรชัย 2555: 7) ให้ความหมายของคำว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลดิบ (raw data) หรือข้อเท็จจริงที่นำมาวิเคราะห์ และทำให้ข้อมูลมีความหมายและจำเป็นต่อการบริหารจัดการ รวมถึงช่วยในการตัดสินใจ

Cohé (1988 อ้างถึงในบุญอนันต์ พิณภัทรชัย 2555: 7) ให้ความหมายของคำว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลสารสนเทศสามารถนำมาใช้ในการดำเนินการหรือการตัดสินใจ เพื่อการพัฒนาหรือการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรุป สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผลหรือจัดระบบแล้วเพื่อให้ความหมายและคุณค่าสำหรับผู้ใ้

3.2 โครงสร้างของระบบสารสนเทศ

องค์ประกอบของสารสนเทศที่สำคัญ ถ้าพิจารณากระบวนการในการดำเนินงานสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกองค์กร (ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ และคนอื่น ๆ 2537 : 122 – 124) ประกอบด้วย

1. ทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบหลักของระบบสารสนเทศ ได้แก่ สิ่งตีพิมพ์ สิ่งไม่ตีพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อบุคคล
2. บุคลากรสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของสารสนเทศ บุคลากรที่ดำเนินการเกี่ยวกับเครื่องจักรกล บุคลากรที่เป็นผู้กำหนดนโยบายสารสนเทศ
3. แหล่งสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยแหล่งสารสนเทศภายในตัวของบุคคล (implicit knowledge) และแหล่งภายนอก ซึ่งประกอบด้วยสถาบันสารสนเทศต่าง ๆ (explicit knowledge)
4. เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ที่จะอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานสารสนเทศ ทั้งการประมวลผล การวิเคราะห์สารสนเทศ และการเผยแพร่สารสนเทศ

5. กระบวนการในการจัดการและการบริการสารสนเทศ ซึ่งก็คือ เทคโนโลยีระบบ เกี่ยวข้องกับการวางแผนกลยุทธ์ (strategic planning) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (human resource management) การจัดทำงบประมาณ (budgeting) การบริหารพื้นที่ (space management) และการ ประเมินผลการดำเนินงาน (performance evaluation)

6. ผู้ใช้สารสนเทศ เป็นองค์ประกอบหลักเช่นกันในการจัดตั้งระบบสารสนเทศ เพราะการดำเนินการทุกอย่างก็เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยเฉพาะการจัดเตรียม สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ “Information for Decision Making”

3.3 ลักษณะของสารสนเทศที่ดี

จรมิต แก้วก้งวาน (2536: 11) และกุลยา นิมสกุล (2534: 152) ได้จำแนกลักษณะ ของข้อมูลและสารสนเทศที่ดี พอสรุปได้ดังนี้

1. ความเป็นปัจจุบัน (current) ข้อมูลอาจมีการปรับเปลี่ยนไปได้เรื่อย ๆ ตาม กาลเวลา เช่นข้อมูลเกี่ยวกับเกรดเฉลี่ยของนักศึกษาในแฟ้มประวัตินักเรียนจะต้องเปลี่ยนไปเรื่อย ๆ ในแต่ละภาคการศึกษา ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงในปัจจุบันจะมีค่ามากกว่าข้อมูลที่เป็นอดีตไป แล้ว ระบบสารสนเทศที่ดี จะต้องสามารถยืดหยุ่นให้มีการปรับเปลี่ยนค่าให้เป็นปัจจุบันและหรือคง ค่าเก่าเก็บไว้เพื่อประโยชน์การใช้งานต่าง ๆ กัน

2. ทันเวลา (timely) สารสนเทศที่มีคุณค่าทางเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง ถ้าไม่ได้รับ สารสนเทศในเวลาที่ต้องการอาจจะเกิดการสูญเสียโอกาสที่ไม่สามารถจะกลับมาใหม่ได้ ระบบ สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ คือระบบที่จะต้องจัดสรรให้ได้สารสนเทศ เมื่อผู้ใช้ประสงค์จะใช้ใน เวลาที่ต้องการ

3. ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (relevant) เป็นข้อมูลที่ทำเป็นต่อการใช้ และมี ประโยชน์ต่อการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ

4. ความสมบูรณ์ครบถ้วน (completeness) คือให้ข้อเท็จจริง มีความครบถ้วนของ ข้อมูลไม่ขาดส่วนใดส่วนหนึ่งไป

5. มีความถูกต้องแม่นยำ (accuracy) คุณสมบัตินี้แสดงถึงคุณค่าและประโยชน์ของ สารสนเทศที่นับว่าสำคัญมาก เพราะแม้สารสนเทศนั้นจะตรงต่อความต้องการและผลิตได้ทันเวลา แต่ขาดความถูกต้องแล้วหาประโยชน์ไม่ได้เลย

6. ความคงที่ (consistency) มีหลายกรณีที่สารสนเทศเองก่อให้เกิดความขัดแย้ง ข้อมูลที่จัดเก็บไว้หลาย ๆ ที่อาจไม่ตรงกัน วิธีการประมวลผลที่ต่างกันอาจทำให้ผลลัพธ์เกิดการ คลาดเคลื่อนได้ จุดมุ่งหมายหลักของระบบสารสนเทศข้อหนึ่ง คือ พยายามทำให้เกิดข้อขัดแย้งน้อย ที่สุด มีความคงที่มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

7. การนำเสนอรูปแบบที่มีประโยชน์ (presentation in usable form) ถ้ารูปแบบการนำเสนอสารสนเทศผู้ใช้นำไปใช้ประโยชน์ได้ไม่เต็มที่ระบบดังกล่าวก็จะมีค่าน้อยเต็มที่ ดังนั้นระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ คือระบบที่มีความยืดหยุ่นการนำเสนอสารสนเทศให้กับผู้ที่ต้องการใช้สารสนเทศนั้น ๆ

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2551 : 212-213) ได้อธิบายคุณสมบัติของสารสนเทศที่ดีว่าต้องมีคุณสมบัติดังนี้

1. ตรงกับความต้องการ (relevance) สารสนเทศที่ดีต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่นำไปใช้งาน ซึ่งมีความสำคัญที่สุด เพราะหากผลที่ได้ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศที่ได้จะไม่มีประโยชน์

2. ทันเวลาต่อการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ (timeliness) รูปแบบธุรกิจบางอย่างจำเป็นต้องได้รับสารสนเทศที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ สารสนเทศไม่ล่าสมัยขณะนำไปใช้ประโยชน์ ซึ่งหากล่าช้าอาจไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เลย

3. มีความเที่ยงตรง (accurate) สารสนเทศต้องมีความเที่ยงตรง แม่นยำ ถูกต้อง สมบูรณ์ และรวมถึงความปลอดภัยด้วย

4. ประหยัด (economy) สารสนเทศที่ดีต้องมีการใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมและใช้อย่างคุ้มค่าที่สุด

5. มีประสิทธิภาพ (efficiency) ได้แก่ ความเที่ยงตรง รวดเร็ว ใช้ทรัพยากรน้อย

Sage (1991: 275 อ้างถึงในจรัส อติวิทย์ภรณ์ 2553: 18) กำหนดคุณลักษณะของสารสนเทศที่ดีประกอบด้วย ความแม่นยำ (accuracy) ความละเอียด (precision) ความสมบูรณ์ (completeness) ความเพียงพอ (sufficiency) ความสามารถเข้าใจได้ (understandability) ความตรงกรณี (relevancy) ความสามารถทวนสอบได้ (verifiability) ความคงเส้นคงวา (consistent) ความไม่ลำเอียง (freedom from bias) ความบ่อยในการใช้ (frequency) อายุ (age) ความทันเวลา (timeliness)

Haag et al., (2000: 20 อ้างถึงในทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ 2546: 12) ได้กำหนดลักษณะของสารสนเทศที่ดีไว้เป็น 4 มิติ คือ

1. มิติด้านเวลา (time) มีลักษณะดังต่อไปนี้

1.1 การทันเวลา (timeless) สารสนเทศที่ดีควรจะสามารถหาได้รวดเร็วทันเวลาที่ต้องการ หากสารสนเทศได้ไม่ทันเวลาจะทำให้การตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพ

1.2 ความเป็นปัจจุบัน (up – to – date) ได้แก่สารสนเทศที่มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ สารสนเทศที่มีความล้าสมัยจะไม่ใช่ประโยชน์ในการทำงานในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

1.3 มีระยะเวลา (time period) มีข้อมูลทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต (past, present and future) สารสนเทศที่ดีควรมีการประมวลข้อมูลในอดีต และปัจจุบัน เพื่อที่จะใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นฐานในการพยากรณ์อนาคตได้ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและการตัดสินใจ

2. มิติด้านเนื้อหา (content) มีลักษณะดังต่อไปนี้

2.1 ความถูกต้องเที่ยงตรง (accuracy) ได้แก่ สารสนเทศซึ่งไม่มีข้อผิดพลาด (error free) มีการประมวลผลอย่างถูกต้อง

2.2 ความสัมพันธ์กับเรื่อง (relevance) สารสนเทศที่สอดคล้องกับเรื่องที่ต้องการใช้และมีประโยชน์กับผู้ใช้

2.3 ความสมบูรณ์ (completeness) สารสนเทศที่ครอบคลุมรายละเอียดที่สำคัญทุกเรื่องในสิ่งที่ต้องการทราบ

2.4 ความน่าเชื่อถือได้ (reliability) สารสนเทศที่มีความเชื่อถือได้ ซึ่งอาจขึ้นอยู่กับกระบวนการเก็บข้อมูล และแหล่งที่มาของข้อมูล

2.5 ตรวจสอบได้ (verifiability) สารสนเทศที่ดีต้องสามารถตรวจสอบได้ว่ามี ความถูกต้อง โดยอาจตรวจสอบกับแหล่งข้อมูลหลายแหล่งที่มีสารสนเทศเดียวกัน

3. มิติด้านรูปแบบ (format) ได้แก่ลักษณะสารสนเทศ ดังนี้

3.1 ความชัดเจน (clarity) สารสนเทศควรมีความชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจ

3.2 ระดับของการนำเสนอรายละเอียด (level of detail) ที่เหมาะสมกับผู้ใช้ เนื่องจากบางครั้งผู้ใช้อาจจะต้องการรายละเอียดต่าง ๆ อย่างครบถ้วน แต่บางครั้งผู้ใช้ในระดับผู้บริหารอาจต้องการสารสนเทศในลักษณะสรุปเพื่อให้เห็นภาพรวมก็ได้ ดังนั้นสารสนเทศที่ดีจึงต้องมีระดับความละเอียดของสารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้

3.3 รูปแบบการนำเสนอ (presentation) รูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสม ได้แก่ การเสนอสารสนเทศซึ่งอาจเป็นรูปกราฟิก ข้อความหรือตาราง เพื่อให้เป็นที่น่าสนใจแก่ผู้ใช้หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

3.4 สื่อในการนำเสนอ (media) จะใช้เสนอเป็นรูปแบบพิมพ์เอกสาร แผ่นใส สไลด์ ภาพกราฟิกบนจอ หรือใช้วิดีโอเทป ตามความเหมาะสมของสถานที่และผู้ฟัง

3.5 ความยืดหยุ่น (flexibility) สารสนเทศที่มีความยืดหยุ่นช่วยให้ผู้ใช้สามารถปรับใช้เพื่อสนองความต้องการได้หลายแบบ

3.6 ประหยัด (economy) สารสนเทศควรมีการสร้างขึ้นมาโดยใช้ต้นทุนที่ไม่สูงจนเกินไป ผู้ใช้ควรประเมินค่าจากสารสนเทศที่ได้รับและต้นทุนที่ใช้ไปเสมอ

4. มิติด้านกระบวนการ

4.1 ความสามารถในการเข้าถึง (accessibility) สารสนเทศที่ดีควรมีการเข้าถึงได้ง่าย โดยผู้ใช้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานรวมทั้งลูกค้าหรือประชาชนที่มีสิทธิ์สามารถรับสารสนเทศในรูปแบบที่เหมาะสมในเวลาต้องการ เช่น การนำเสนอสารสนเทศบนเว็บเพจ (web page)

4.2 การมีส่วนร่วม (participation) การให้บุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล ตั้งแต่การเก็บข้อมูล การประมวลข้อมูล และการเผยแพร่สารสนเทศ

4.3 การเชื่อมโยง (connectivity) หมายถึงระดับความสามารถในการเชื่อมโยงระหว่างฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นเครือข่ายในการปฏิบัติงาน การมีสารสนเทศที่ดีตามมิติดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้การใช้สารสนเทศเกิดประโยชน์อย่างเต็มที่

สารสนเทศที่ดีมีคุณภาพ จึงควรมีคุณสมบัติดังนี้

1. ความถูกต้อง สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องมีความถูกต้องสมบูรณ์มากที่สุด เพื่อเป็นสารสนเทศที่มีคุณค่าสำหรับผู้บริหารความไม่ถูกต้องของสารสนเทศอาจมีสาเหตุมาจากความผิดพลาดของคน หรือเครื่องจักร หรือการเตรียมข้อมูลผิดพลาด

2. ตรงกับความต้องการ สารสนเทศจะต้องตรงกับเรื่องที่ใช้แต่ละคนต้องการใช้ โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ เหมาะสม ชัดเจน และเพียงพอ

3. ทันต่อการใช้งาน สารสนเทศควรจะรวดเร็ว ทันต่อเวลาและการใช้งาน การจัดเตรียมสารสนเทศให้ทันต่อเวลาที่ต้องการใช้ ซึ่งอาจทำได้โดยการจัดทำสารสนเทศล่วงหน้ากับการจัดสารสนเทศตามกำหนดเวลาที่เหตุการณ์นั้น ๆ กำลังเกิดขึ้น การจัดทำสารสนเทศจะต้องมีความยืดหยุ่น สามารถรองรับความจำเป็นเร่งด่วนในการใช้สารสนเทศ

4. ตรวจสอบได้ สารสนเทศที่ดีควรมีคุณลักษณะที่สามารถตรวจสอบได้ โดยเฉพาะแหล่งที่มา การจัดรูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช่ ทั้งนี้เพื่อให้การตัดสินใจได้เกิดความรอบคอบ การที่ผู้บริหารมองเห็นสารสนเทศบางเรื่องแล้วพบว่าทำไมจึงมีคุณค่าที่ต่ำเกินไปหรือสูงเกินไป อาจต้องตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศที่ได้มา ทั้งนี้เพื่อมิให้การตัดสินใจเกิดความผิดพลาด

สรุปได้ว่า ข้อมูลสารสนเทศที่ดีนั้น สามารถที่จะนำไปใช้ประโยชน์ตามความต้องการได้ มีความเที่ยงตรง คงที่ ทันต่อเหตุการณ์ มีความยืดหยุ่น

3.4 ประเภทของสารสนเทศ

เมื่อจำแนกตามรูปแบบของการนำเสนอสารสนเทศโดยทั่วไปแล้ว มีดังนี้ (กิตติ ภัคคีวัฒนะกุล 2549: 274)

1. สารสนเทศส่วนที่เป็นรายละเอียด (Detailed Information) สารสนเทศลักษณะนี้อาจจะแบ่งตามวัตถุประสงค์ในการนำไปใช้ได้เป็น 2 ลักษณะคือ ลักษณะแรกใช้เพื่อการจัดการและการควบคุมการดำเนินงานภายในองค์กร หรือในอีกลักษณะหนึ่งเป็นการนำรายละเอียดที่เป็นผลลัพธ์ทั้งหมดจากการดำเนินงานมาแสดง โดยเน้นถึงรายละเอียดของกิจกรรมที่ก่อให้เกิดสารสนเทศนั้น และมักจะเป็นข้อมูลที่เกิดขึ้นเป็นรายวัน ตัวอย่างเช่น รายละเอียดการขายสินค้าของพนักงาน รายละเอียดการประชุม เป็นต้น

2. สารสนเทศส่วนที่เป็นผลสรุป (Summary Information) เป็นสารสนเทศที่เกิดจากการรวบรวมข้อมูลดิบที่ได้จากการดำเนินงาน หรือนำข้อมูลจากสารสนเทศส่วนที่เป็นรายละเอียดมาประมวลผลหรือคำนวณข้อมูลสรุปผลออกมาอีกครั้ง จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวิเคราะห์แนวโน้ม และความเป็นไปได้เพื่อวางแผนป้องกันปัญหาด้านต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น หรืออาจกล่าวได้ว่า นำข้อมูลจากสารสนเทศในส่วนนี้ไปใช้ในการสร้างสารสนเทศเพื่อการพยากรณ์ในลำดับต่อไปนั่นเอง ตัวอย่างเช่น รายงานสรุปผลการขายสินค้าของพนักงานขายแต่ละคน หรือรายงานการขายสินค้าของพนักงานขายแต่ละทีม รายงานการบันทึกการประชุม เป็นต้น

3. สารสนเทศเพื่อการพยากรณ์ (Prediction Information) เป็นสารสนเทศที่มักจะมีการนำข้อมูลจากสารสนเทศส่วนที่เป็นผลสรุป หรือรายงานส่วนที่เป็นรายละเอียดมาประมวลผลหรือคำนวณแล้วนำผลลัพธ์ที่ได้นั้นไปใช้ในการวิเคราะห์ และพยากรณ์แนวโน้มการดำเนินงานต่าง ๆ หรือเพื่อประกอบการตัดสินใจในทิศทางหรือการดำเนินงานขององค์กรนั่นเอง โดยข้อมูลจากสารสนเทศประเภทนี้เป็นผลที่เกิดจากการคาดคะเนไว้ก็ได้ โดยความผิดพลาดที่เกิดขึ้นอาจจะเกิดมาจากความผันผวนจากปัจจัยภายนอก เช่น นโยบายการเมือง สภาพทางเศรษฐกิจ เป็นต้น ซึ่งต่างจากสารสนเทศ 2 ชนิดแรกที่เป็นข้อมูลจริงที่ได้จากการดำเนินงาน ลักษณะเด่นของการนำสารสนเทศนี้มาใช้คือ มักจะนำเสนอในรูปแบบของกราฟแสดงแนวโน้มข้อมูล ตัวอย่างเช่น การสร้างรายงานพยากรณ์ยอดขาย สรุปรายเดือนมาเป็นพยากรณ์เป็นรายไตรมาส รายปี เป็นต้น

4. สารสนเทศกรณีเฉพาะ (Exception Information) เป็นสารสนเทศชนิดพิเศษที่สร้างขึ้นมาจากการกรองข้อมูลตามเงื่อนไขที่ผู้ใช้ต้องการจริง ๆ แล้วเพื่อนำไปสร้างเป็นรายงานกรณีเฉพาะ (Exception Report) ต่อไป โดยข้อมูลที่น่ามาใช้สร้างรายงานประเภทนี้อาจจะเป็นข้อมูลที่มาจากสารสนเทศที่เป็นรายละเอียด หรือสารสนเทศส่วนที่เป็นผลสรุปก็ได้

3.5 ประโยชน์ของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับความสนใจนำมาใช้งานในหลายลักษณะและเกือบทุกธุรกิจ โดยที่พัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศได้ส่งผลกระทบต่อในวงกว้างไปยังทุกวงการทั้งภาคเอกชนและราชการ เนื่องจากระบบสารสนเทศช่วยสร้างประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร (ไพบุลย์ เกียรติโกมล และณัฐพันธ์ เจริญนันท์ 2551: 38) ได้ดังนี้

1. ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ เนื่องจากข้อมูลถูกจัดเก็บและบริหารอย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วในรูปแบบที่เหมาะสม และสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ

2. ช่วยผู้ใช้งานในการกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติการ โดยผู้บริหารจะสามารถนำข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศมาช่วยในการวางแผน และกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน เนื่องจากสารสนเทศถูกเก็บรวบรวมและจัดการอย่างเป็นระบบ ทำให้มีประวัติของข้อมูลอย่างต่อเนื่องสามารถที่จะบ่งชี้แนวโน้มของการดำเนินงานว่าน่าจะเป็นไปในลักษณะใด

3. ช่วยผู้ใช้งานในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน เมื่อแผนงานถูกนำไปปฏิบัติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ควบคุมจะต้องตรวจสอบผลการดำเนินงาน โดยนำข้อมูลบางส่วนมาประมวลผลเพื่อประกอบการประเมินสารสนเทศที่จะแสดงให้เห็นผลการดำเนินงานว่าสอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการเพียงไร

4. ช่วยผู้ใช้งานในการศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ผู้บริหารสามารถใช้ระบบสารสนเทศประกอบการศึกษา และการค้นหาสาเหตุหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน ถ้าการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่วางเอาไว้ โดยอาจจะเรียกข้อมูลเพิ่มเติมออกมาจากระบบเพื่อให้ทราบว่าความผิดพลาดในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นจากสาเหตุใด หรือจัดรูปแบบสารสนเทศในการวิเคราะห์ปัญหาใหม่

5. ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นเพื่อหาวิธีควบคุมปรับปรุง และแก้ไขปัญหา สารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลจะช่วยให้ผู้บริหารวิเคราะห์ว่าการดำเนินงานในแต่ละทางเลือกจะช่วยแก้ไข หรือควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างไร ธุรกิจต้องทำอย่างไรเพื่อปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานหรือเป้าหมาย

6. ช่วยลดค่าใช้จ่าย ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้ธุรกิจลดเวลาแรงงาน และค่าใช้จ่ายในการทำงานลง เนื่องจากระบบสารสนเทศสามารถรับภาระงานที่ต้องใช้แรงงานจำนวนมาก ตลอดจนช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ส่งผลให้ธุรกิจสามารถลดจำนวนคนและระยะเวลาในการประสานงานให้น้อยลง โดยผลงานที่ออกมาอาจเท่าเดิมหรือดีกว่าเดิม ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการแข่งขันธุรกิจ

3.6 บุคลากรระบบสารสนเทศ

ในที่นี้หมายถึง ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน การดูแล และควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ อาจเป็นบุคคลเดี่ยวหรือกลุ่มบุคคลตามการจัดแบ่งโครงสร้างขององค์กรก็ได้ (พนิดา พานิชกุล และสุธี พงศาสกุลชัย 2552:29) ซึ่งมีดังนี้

1. ผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ (user) เป็นผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ทั่วไปที่ไม่จำเป็นต้องมีความรู้ด้านเทคนิคของคอมพิวเตอร์ก็ได้ แต่สามารถทำงานตามหน้าที่ในหน่วยงานนั้น ๆ เช่น พิมพ์งาน ป้อนข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น
2. ผู้ดูแลและซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ (Supporter หรือ Technician) ทำหน้าที่ดูแลตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้มีสภาพพร้อมที่ใช้งานได้ตลอดเวลา กลุ่มนี้จะเรียนรู้เทคนิค การดูแลรักษา การซ่อมแซม การเชื่อมต่อตลอดจนการใช้งาน โปรแกรมต่าง ๆ เป็นอย่างดี
3. ผู้เขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Programmer) ทำหน้าที่เขียนโปรแกรมตามที่ผู้วิเคราะห์หรือออกแบบระบบคอมพิวเตอร์กำหนดไว้ เพื่อให้ได้โปรแกรมที่ตรงตามวัตถุประสงค์การใช้งานในองค์กร กลุ่มนี้จะศึกษามาทางด้านภาษาคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะ สามารถเขียนคำสั่งคอมพิวเตอร์ด้วยภาษาต่าง ๆ ได้ และพัฒนาโปรแกรมให้ผู้นำไปใช้งาน
4. ผู้วิเคราะห์และออกแบบระบบคอมพิวเตอร์ (System Analyst) ทำหน้าที่วางระบบคอมพิวเตอร์ให้กับองค์กร โดยวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ในองค์กร แล้วออกแบบว่าองค์กรควรจะใช้คอมพิวเตอร์ในลักษณะใดจึงจะเหมาะสม นอกจากนี้ยังเป็นผู้ที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทางธุรกิจ รวมถึงวิเคราะห์และออกแบบโปรแกรมเพื่อส่งงานต่อไปให้กับโปรแกรมเมอร์ต่อไป
5. ผู้บริหารระบบคอมพิวเตอร์ (System Manager or Administrator) ทำหน้าที่บริหารและดูแลทรัพยากรทุกชนิดที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งยังเป็นผู้ทำหน้าที่ในการกำหนดแผนงาน และกิจกรรมต่าง ๆ กำหนดมาตรฐานและคุณภาพของงาน คอยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทางด้านคอมพิวเตอร์ในองค์กร
6. ผู้บริหารฐานข้อมูล (Database Administrator) ทำหน้าที่คอยดูแลและจัดการฐานข้อมูลต่าง ๆ ในหน่วยงาน กำหนดสิทธิ์ในการใช้งานของผู้ใช้แต่ละระดับ กำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัย สำรองข้อมูล ตลอดจนกำหนดมาตรการรองรับการขยายตัวของข้อมูลในอนาคตด้วย
7. ผู้บริหารระบบสารสนเทศ (Information Administrator) ได้แก่ ผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) และผู้บริหารเทคโนโลยีระดับสูง (Chief Technology Officer : CTO) ซึ่งผู้บริหารทั้ง 2 กลุ่มนี้ทำหน้าที่ดูแลจัดการให้งานที่เกี่ยวข้องกับ

ระบบสารสนเทศเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ เช่น อนุมัติงบประมาณเพื่อจัดซื้อฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ที่นำมาใช้ในองค์กร หรือการอนุมัติโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศต่างๆ เป็นต้น

บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมาก เพราะหากองค์กรขาดบุคลากร หรือบุคลากรที่มีทักษะไม่เพียงพอการนำระบบสารสนเทศมาใช้ดำเนินงานอาจไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร นอกจากนี้บุคลากรควรได้รับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอด้วย

4. ระบบ e-Revenue

4.1 ความหมายของระบบ e-Revenue

e-Revenue หมายถึง ระบบที่ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกง่าย ๆ ว่าเป็นบริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์อย่างครบวงจร โดยเริ่มตั้งแต่การกรอกรายการข้อมูลภาษี การคำนวณภาษี การยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษี

4.2 วัตถุประสงค์ของบริการ

1. ผู้ใช้บริการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการที่ได้รับอนุมัติให้ยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต แทนการกรอกแบบฯ และยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ พร้อมทั้งชำระภาษี โดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ให้ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร กรณียื่นแบบฯ โดยไม่มีภาษีต้องชำระตามแบบฯ หรือขอคืนภาษีไว้ก็สามารถใช้บริการนี้ได้

2. เป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่บังคับ แต่ช่วยให้ผู้เสียภาษีที่สนใจเลือกใช้บริการได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น ในขณะที่การยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ยังคงมีอยู่ตามปกติ

2.1 ผู้เสียภาษีทุกรายมีสิทธิสมัครใช้บริการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่กรมสรรพากรให้บริการ เว้นแต่การยื่นแบบฯ และชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือภาษีธุรกิจเฉพาะผ่านอินเทอร์เน็ต จะต้องเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะแล้ว เท่านั้น

2.2 จะต้องทำความเข้าใจกับกรมสรรพากรก่อน โดยลงนามในเอกสารข้อตกลงในการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเมื่อได้รับ

"หมายเลขผู้ใช้" และ "รหัสผ่าน" จากกรมสรรพากรแล้ว จึงจะสามารถเข้าสู่ระบบการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้

2.3 หากเลือกใช้บริการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ E-Payment, Internet Banking, Tele/Phone Banking และ Mobile Banking ต้องทำความเข้าใจกับธนาคารก่อน จึงจะสามารถใช้บริการชำระภาษี โดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้

4.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต

1. กรมสรรพากรไม่คิดค่าใช้จ่ายในการสมัครและการใช้บริการยื่นแบบฯ กรณียื่นแบบฯ แล้วมีเงินภาษีต้องชำระหน่วยรับชำระภาษีและช่องทางชำระภาษีมีให้เลือกใช้อย่างหลากหลาย ซึ่งมีทั้งฟรีและคิดค่าบริการ

2. ช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ประหยัดพลังงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

3. สำหรับการยื่นแบบฯ ผู้ใช้บริการได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบฯ และชำระภาษี ออกไปอีก 8 วัน นับแต่วันสุดท้ายของกำหนดเวลายื่นแบบฯ ทุกประเภท

4. บริการยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เปิดบริการ 24 ชม. ของทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ สำหรับ บริการยื่นแบบฯ ประเภทอื่นๆ เปิดบริการระหว่าง 6.00 - 22.00 น. ของทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ ทั้งนี้ ต้องอยู่ในระหว่างช่วงกำหนดเวลายื่นแบบฯ ประเภทนั้นๆ และหากวันสุดท้ายของกำหนดเวลายื่นแบบฯ ตรงกับวันหยุดราชการจะมีสิทธิยื่นแบบฯ ในวันทำการถัดไปได้อีก 1 วัน

5. มีโปรแกรมที่จะช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้น ตามที่กรอกไว้ในแบบฯ และหากพบข้อมูลที่ผิดพลาด ในบางกรณีระบบจะส่งรายการเตือนเพื่อให้แก้ไขได้ในทันที

6. เพื่อความมั่นใจว่ากรมสรรพากรได้รับแบบฯ และเงินภาษีที่ท่านชำระแล้ว จะมีหลักฐานยืนยันใน 3 ระดับ ดังนี้

6.1 ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อทำรายการยื่นแบบฯ สำเร็จ

6.2 ยืนยันการรับแบบฯ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ในวันถัดไป

6.3 ยืนยันการรับชำระภาษีด้วยใบเสร็จรับเงิน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถพิมพ์ได้ด้วยตนเองทางเว็บไซต์ โดยเข้าสู่ระบบพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน แล้วป้อน "หมายเลขผู้ใช้" และ "รหัสผ่าน" เดียวกันกับที่ใช้ยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต กรณียื่นแบบฯ แล้วมีเงินภาษีต้องชำระ พิมพ์ใบเสร็จรับเงินได้ ถัดจากวันที่ชำระภาษีแล้วประมาณ 2 วันทำการ กรณียื่นแบบฯ แล้วไม่มีเงินภาษีต้องชำระ / ยื่นแบบฯ แล้วมีเงินภาษีที่ขอรับคืน พิมพ์ใบเสร็จรับเงินได้ ถัดจากวันที่ยื่นแบบฯ สำเร็จแล้วประมาณ 2 วันทำการ

7. ได้รับคืนเงินภาษีเร็วขึ้น เนื่องจากลดขั้นตอน อาทิกการบันทึกข้อมูล และการตรวจสอบการบันทึกข้อมูล

4.4 ประเภทแบบๆ ที่ให้บริการยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต

ประเภทแบบแสดงรายการที่กรมสรรพากรให้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต 6 ประเภทภาษี 16 ประเภทแบบๆ สมาชิกที่ได้รับสิทธิให้ใช้บริการยื่นแบบๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถเข้าใช้บริการยื่นแบบๆ ได้ทันที มีดังนี้

1. แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภ.ง.ด.90 ภ.ง.ด.91 ภ.ง.ด.94
2. แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล คือ ภ.ง.ด.50 ภ.ง.ด.51 ภ.ง.ด.52 ภ.ง.ด.54 ภ.ง.ด.55
3. แบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย คือ ภ.ง.ด.1 ภ.ง.ด.2 ภ.ง.ด.3 ภ.ง.ด.53
4. แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม คือ ภ.พ.30 ภ.พ.36
5. แบบแสดงรายการภาษีธุรกิจเฉพาะ คือ ภ.ช.40
6. แบบแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายของโครงการ คือ บ.ช.1

4.5 การยื่นแบบ ภ.ง.ด.50 ผ่านอินเทอร์เน็ต

แบบ ภ.ง.ด. 50 เป็นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ใช้สำหรับบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย หรือตั้งขึ้นตามกฎหมายของต่างประเทศ และกระทำการกิจการในประเทศไทยตามมาตรา 66 วรรคหนึ่ง แห่งประมวลรัษฎากร โดยต้องยื่นแบบ ภ.ง.ด.50 และชำระภาษีภายใน 150 วัน นับแต่วันสุดท้ายของรอบระยะเวลาบัญชี โดยต้องยื่นเป็นประจำทุกกรอบระยะเวลาบัญชี ไม่ว่าจะมียาได้หรือไม่

ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบ ภ.ง.ด. 50 คือบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลตามคำนิยามในมาตรา 39 แห่งประมวลรัษฎากร ซึ่งได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด บริษัทจดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รัฐบาลต่างประเทศ องค์การของรัฐบาลต่างประเทศ หรือนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ กิจการร่วมค้า ทั้งนี้เฉพาะกรณีห้างหุ้นส่วนและบริษัทที่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลจากฐานกำไรสุทธิเท่านั้น

ในการยื่นแบบ ภ.ง.ด.50 ผ่านอินเทอร์เน็ต บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ยื่นแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.50 ผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่ต้องส่งเอกสารงบการเงินให้แก่กรมสรรพากร แต่จะต้องมี บัญชีงบดุล, บัญชีทำการ, บัญชีกำไรขาดทุน, บัญชีรายรับ-รายจ่าย หรือบัญชีรายรับก่อนหักรายจ่าย ซึ่งมีบุคคลตามมาตรา 3 สัตต แห่งประมวลรัษฎากรตรวจสอบ และรับรองในรอบระยะเวลาบัญชีแล้วแต่กรณี ตามมาตรา 69 แห่งประมวลรัษฎากร และต้องเก็บรักษาไว้ที่สำนักงานใหญ่ของบริษัท / ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลนั้น เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี นับแต่วันสุดท้ายของ

กำหนดเวลาการยื่นแบบฯ ของรอบระยะเวลาบัญชีนั้น อีกทั้งยังเป็นการลดความผิดพลาดในการกรอกรายละเอียดข้อมูลก่อนทำการยื่นแบบ เนื่องจากมีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นตามที่กรอกไว้ในแบบฯ หากพบข้อมูลที่ผิดพลาดในบางกรณี ระบบจะแจ้งรายการเตือนให้ทราบทันที จนกว่าจะทำการกรอกข้อมูลถูกต้องเรียบร้อยแล้วระบบจึงจะให้จัดเก็บข้อมูลเป็นไฟล์เพื่อทำการยื่นแบบผ่านระบบออนไลน์ต่อไป

ขั้นตอนการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 50 ผ่านอินเทอร์เน็ต

หากประสงค์จะยื่นแบบ ภ.ง.ด. 50 ทางอินเทอร์เน็ต ต้องดำเนินการดังขั้นตอนต่อไปนี้

1. สมัครขอใช้บริการยื่นแบบ ภ.ง.ด.50 และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีขั้นตอนดังนี้

1.1 เข้าสู่เว็บไซต์ของกรมสรรพากรที่ <http://www.rd.go.th/> เลือก บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

1.2 เลือก บริการสมาชิก เลือก “สมัครสมาชิก” ป้อนข้อมูลตามแบบ ภ.อ.01 ให้ครบถ้วน จากนั้นกดปุ่ม “ตกลง”

1.3 เลือกช่องทางการชำระภาษีที่ประสงค์จะเลือกใช้

1.4 สั่งพิมพ์แบบ ภ.อ.01 ที่ระบุหมายเลขอ้างอิงการลงทะเบียนและข้อตกลงการยื่นแบบฯ เพื่อให้กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อและประทับตรานิติบุคคล (ถ้ามี)

1.5 นำเอกสารประกอบการสมัครขอใช้บริการ ได้แก่ แบบ ภ.อ.01, ข้อตกลงการยื่นแบบฯ, หนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล (มีอายุไม่เกิน 6 เดือน), บัตรแสดงตนของผู้มีอำนาจ, หนังสือมอบอำนาจ และบัตรแสดงตนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ (กรณีมอบอำนาจ) มายื่นต่อกรมสรรพากร โดยการยื่นเอกสารฯ แบ่งเป็น 2 กรณี คือ

1) กรณีสถานประกอบการตั้งอยู่ใน เขตกรุงเทพมหานคร ให้นำเอกสารประกอบการสมัครขอใช้บริการ ยื่นต่อสำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ ณ ชั้น 27 อาคารกรมสรรพากร ภายใน 15 วัน หลังจากที่ลงทะเบียนตามแบบ ภ.อ.01 แล้ว

2) กรณีสถานประกอบการตั้งอยู่นอกเขตกรุงเทพมหานคร ให้นำเอกสารประกอบการสมัครขอใช้บริการ ยื่นต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ที่สถานประกอบการตั้งอยู่ ภายใน 15 วัน หลังจากที่ลงทะเบียนตามแบบ ภ.อ.01 แล้ว

1.6 กรมสรรพากรจะออกหมายเลขผู้ใช้ (User ID) พร้อมรหัสผ่าน (Password) ให้

1) กรณีนำเอกสารประกอบการสมัครขอใช้บริการ ยื่นต่อสำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์จะได้รับในวันที่นำเอกสารฯ มายื่น

2) กรณีนำเอกสารประกอบการสมัครขอใช้บริการ ขึ้นต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่ (จังหวัด) กรมสรรพากรจะจัดส่งให้ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail address) ตามที่ได้ลงทะเบียนไว้

1.7 การอนุมัติให้ใช้บริการ กรมสรรพากรจะแจ้งผลการอนุมัติให้ใช้บริการขึ้นแบบและชำระภาษี ผ่านอินเทอร์เน็ตทาง e-mail address ที่ได้แจ้งไว้ในการลงทะเบียน กรณีผู้ประกอบการที่เลือกใช้ช่องทางการชำระภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ ทาง e-payment, Internet Banking, Phone Banking, Mobile Banking จะต้องติดต่อขอใช้บริการจากธนาคารเพื่อชำระภาษี

2. ขั้นตอนหลักในการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 50

2.1 ติดตั้งโปรแกรม ภ.ง.ด. 50 Offline โดยสามารถดาวน์โหลดโปรแกรมได้ที่ >> <http://www.rd.go.th> >> ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต >> แนะนำบริการ – ดาวน์โหลดโปรแกรม >> ภ.ง.ด. 50

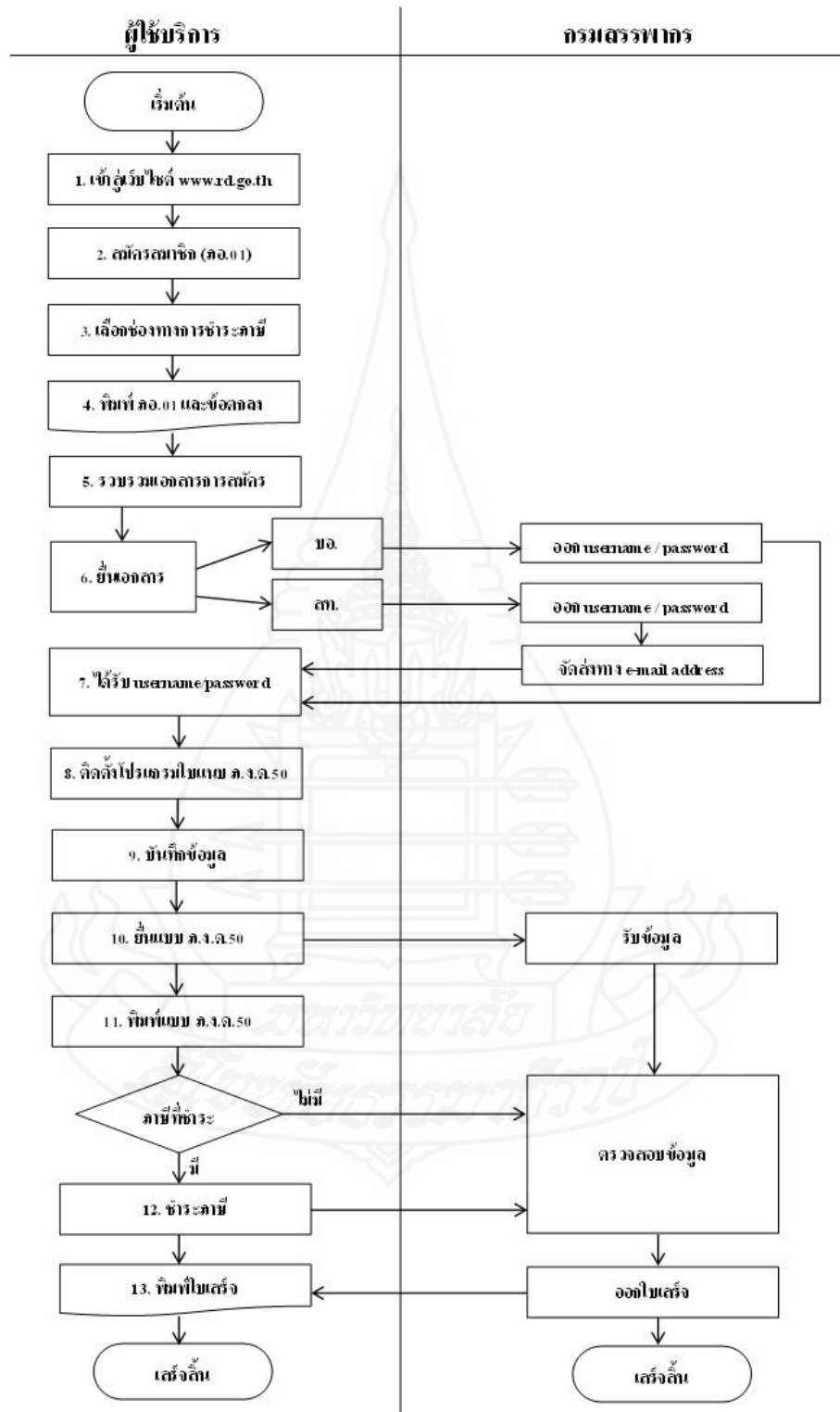
2.2 บันทึกข้อมูลในโปรแกรม ภ.ง.ด. 50 Offline เมื่อจัดเก็บเรียบร้อยแล้ว ให้จำชื่อ file ที่จัดเก็บไว้ว่าชื่ออะไร และจัดเก็บไว้ที่ใด

2.3 ทำการยื่นแบบ ภ.ง.ด.50 ได้ที่ >> <http://www.rd.go.th> >> ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต >> บริการยื่นแบบฯ >> ภ.ง.ด. 50 >> กรอกหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่าน >> Browse File ที่จัดทำไว้แล้วขึ้นมาทำการยื่นแบบ

2.4 พิมพ์แบบที่ขึ้นผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน

2.5 ถ้ามีภาษีที่ต้องชำระเลือกช่องทางการชำระเงินและชำระเงินให้เสร็จสิ้นตามกำหนดเวลา

ขั้นตอนเชิงปฏิบัติในการยื่นแบบ ภ.ง.ด.50 ผ่านอินเทอร์เน็ต แสดงดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ผังทางเดินงานการยื่นแบบ ภ.ง.ด.50 ผ่านอินเทอร์เน็ต

จากภาพที่ 2.1 อธิบายได้ดังนี้

1. เข้าสู่เว็บไซต์ www.rd.go.th เลือกยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต
2. เลือกบริการสมาชิก และเลือกยื่นแบบฯ อื่น ๆ
3. ระบบจะแสดงคำขอยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ภ.อ.01)

ให้ผู้สมัครกรอกรายละเอียดให้ครบ

4. เลือกช่องทางการชำระภาษี และกดตกลง
5. ระบบจะให้พิมพ์แบบฟอร์มคำขอยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่าย

อินเทอร์เน็ต (ภ.อ.01) และพิมพ์ข้อตกลง

6. นำเอกสารประกอบการสมัครขอใช้บริการ ได้แก่ แบบ ภ.อ.01, ข้อตกลงการยื่นแบบฯ, หนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล (มีอายุไม่เกิน 6 เดือน), บัตรแสดงตนของผู้มีอำนาจ, หนังสือมอบอำนาจ และบัตรแสดงตนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ (กรณีมอบอำนาจ) มายื่นต่อกรมสรรพากร โดยการยื่นเอกสารฯ แบ่งเป็น 2 กรณี คือ

1) กรณีสถานประกอบการตั้งอยู่ใน เขตกรุงเทพมหานครให้นำเอกสารประกอบการสมัครขอใช้บริการ ยื่นต่อสำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ ณ ชั้น 27 อาคารกรมสรรพากร ภายใน 15 วัน หลังจากที่ยื่นตามแบบ ภ.อ.01 แล้ว

2) กรณีสถานประกอบการตั้งอยู่นอกเขตกรุงเทพมหานครให้นำเอกสารประกอบการสมัครขอใช้บริการ ยื่นต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ที่สถานประกอบการตั้งอยู่ภายใน 15 วัน หลังจากที่ยื่นตามแบบ ภ.อ.01 แล้ว

กรมสรรพากรจะออกหมายเลขผู้ใช้ (User ID) พร้อมรหัสผ่าน (Password) ให้

1) กรณีนำเอกสารประกอบการสมัครขอใช้บริการ ยื่นต่อสำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์จะได้รับในวันที่นำเอกสารฯ มายื่น

2) กรณีนำเอกสารประกอบการสมัครขอใช้บริการ ยื่นต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่ (จังหวัด) กรมสรรพากรจะจัดส่งให้ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail address) ตามที่ได้ลงทะเบียนไว้

7. การอนุมัติให้ใช้บริการ กรมสรรพากรจะแจ้งผลการอนุมัติให้ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษี ผ่านอินเทอร์เน็ตทาง e-mail address ที่ได้แจ้งไว้ในกรลงทะเบียน

8. ติดตั้งโปรแกรม ภ.ง.ด. 50 Offline โดยสามารถดาวน์โหลดโปรแกรมได้ที่ >> <http://www.rd.go.th> >> ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต >> แนะนำบริการ – ดาวน์โหลดโปรแกรม >>

8.1 บันทึกข้อมูลในโปรแกรม ภ.ง.ด. 50 Offline เมื่อจัดเก็บเรียบร้อยแล้ว ให้จำชื่อ file ที่จัดเก็บไว้ว่าชื่ออะไร และจัดเก็บไว้ที่ใด

9. ทำการยื่นแบบ ภ.ง.ด.50 ได้ที่ >> <http://www.rd.go.th> >> ยื่นแบบผ่าน อินเทอร์เน็ต >> บริการยื่นแบบฯ >> ภ.ง.ด. 50 >> กรอกหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่าน >> Browse File ที่จัดทำไว้แล้วขึ้นมาทำการยื่นแบบ

10. พิมพ์แบบที่ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน

11. ถ้ามีภาษีที่ต้องชำระเลือกช่องทางการชำระเงินและชำระเงินให้เสร็จสิ้น

ตามกำหนดเวลา

12. กรณีไม่มีภาษีชำระ หลังการยื่นแบบ 2-3 วันให้เข้าระบบเพื่อพิมพ์ใบเสร็จ และในกรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระ หลังการชำระภาษี 2-3 วัน ให้เข้าระบบเพื่อพิมพ์ใบเสร็จ

4.6 ช่องทางการชำระภาษี

ช่องทางการชำระภาษีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เป็นการชำระภาษีผ่าน เว็บไซต์กรมสรรพากรเชื่อมต่อไปเว็บไซต์ธนาคาร โดยตรง ได้แก่

1. e – Payment

2. ATM on Internet

3. Internet Credit Card

ชำระด้วยชุดชำระเงิน (Pay in Slip) ได้แก่

1. Counter Service มีดังนี้ ธนาคารที่เข้าร่วมโครงการยื่นแบบฯ (กรณีชำระด้วยเช็คต้องไปชำระ ณ ธนาคาร/สาขา ผู้ออกเช็คเท่านั้น) 7 – eleven Tesco Lotus Big C ไปรษณีย์ ศูนย์บริการดีแทค

2. ATM

3. Internet Banking

4. Tele Banking

5. Phone Banking

6. Mobile Banking

7. Tax Smart Card

5. ข้อมูลพื้นฐานสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

5.1 ประวัติความเป็นมา

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 เดิมรับผิดชอบการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในเขตท้องที่ 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอศรีราชา, อำเภอบางละมุง, อำเภอสัตหีบ และอำเภอเกาะสีชัง ต่อมาเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2551 ตามประกาศกระทรวงการคลัง กำหนดและแบ่งส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 แบ่งส่วนราชการใหม่เป็นสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 รับผิดชอบการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรในเขตท้องที่ 2 อำเภอ ได้แก่ อำเภอศรีราชา และอำเภอเกาะสีชัง ได้ย้ายที่ทำการมาตั้งอยู่เลขที่ 96/16, 96/23 หมู่ 2 ต.สุรศักดิ์ อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2551

ที่ตั้งและอาณาเขต

ที่ตั้งและอาณาเขตของอำเภอที่รับผิดชอบอยู่ริมทะเลด้านตะวันออกของอ่าวไทย ซึ่งห่างจากกรุงเทพมหานคร เป็นระยะทางประมาณ 105 กิโลเมตร ตามเส้นทางหลวงแผ่นดินสายบางนา - ตราด โดยมีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัด และอำเภอใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ : ติดต่อกับอำเภอเมืองชลบุรี

ทิศใต้ : ติดต่อกับอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรีและอำเภอปลวกแดง จังหวัด

ระยอง

ทิศตะวันออก : ติดต่อกับอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

ทิศตะวันตก : ติดต่อกับฝั่งทะเลตะวันออกของอ่าวไทย

5.2 อำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ

1. วางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรม และสำนักงานสรรพากรภาค

2. กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ และตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ

3. ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง และดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษี รวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากร

4. กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

5. พิจารณาคืนเงินภาษีอากร

6. ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี

7. ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร

8. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

วิสัยทัศน์ ผู้นำด้านบริหารจัดการเกื้อภามี บริการที่ดี ด้วยนวัตกรรมและหลักธรรมมาภิบาล

พันธกิจ

1. จัดเกื้อภามีอากรให้ได้ตามประมาณการ
2. ให้บริการและสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี
3. เสนอแนะการใช้นโยบายทางภาษีอากรอย่างทั่วถึงเป็นธรรม สามารถใช้เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการแข่งขันของประเทศต่อกระทรวงการคลัง

5.3 โครงสร้างสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2



* รับผิดชอบงานยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ภาพที่ 2.2 โครงสร้างภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

ที่มา : ส่วนบริหารงานทั่วไป สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

โครงสร้างองค์กร ประกอบด้วย

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. รับชำระภาษีอากร คืบเงินภาษีอากร และปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2. สํารวจแหล่งภาษีอากร เพื่อขยายฐานภาษีอากร

3. ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง

4. ปฏิบัติงานด้านการเงินและการบัญชีสรรพากร

5. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ส่วนกรรมวิธีและคืบหน้า หน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

1. บันทึก และประมวลผลข้อมูลภาษีด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์
2. ตรวจสอบถูกต้องของการคำนวณภาษีประเมินเรียกเก็บภาษีเพิ่มเติม
3. ยกเลิกการประเมินเรียกเก็บภาษี
4. ควบคุม ติดตาม การหักภาษีหัก ณ ที่จ่าย
5. พิจารณาคืนภาษีทุกประเภทแก่ผู้เสียภาษีที่มีภูมิลำเนาในท้องถิ่น
6. พิจารณาคัดเลือกรายผู้ขอคืนภาษีที่มีความยุ่งยาก ชับซ้อนส่งให้ส่วนกำกับดูแล

ผู้เสียภาษีดำเนินการ

7. ให้การสนับสนุนข้อมูลภาษีหัก ณ ที่จ่ายแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์แบบ

แสดงรายการภาษี

8. ให้คำแนะนำ และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระ

ภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ส่วนบริหารงานทั่วไป หน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

1. ดำเนินงานธุรการและสารบรรณทั่วไป
2. บริหารงานบุคคล
3. งานการเงินงบประมาณและพัสดุครุภัณฑ์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

4. ให้บริการจดทะเบียน โอน ย้าย เปลี่ยนแปลง เกี่ยวกับทะเบียนภาษีอากร
5. ดำเนินการประชาสัมพันธ์และอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี
6. ให้บริการคัด คั่น แบบแสดงรายการภาษี การออกไปผ่านภาษี และภาษีคนต่างด้าว
7. ให้บริการออกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

ส่วนวางแผนและประเมินผล หน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

1. จัดทำและประสานกับภาคในการทำประมาณการจัดเก็บภาษี
2. วางแผนการจัดเก็บภาษีของสำนักงาน
3. ประเมินผลการจัดเก็บภาษีของสำนักงาน
4. การวิเคราะห์ฐานภาษี
5. ตรวจสอบราชการ กำกับ ดูแล การปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

6. จัดทำสถิติรายงานทุกประเภทตามระเบียบงานสรรพากร

ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง หน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

1. ดำเนินการเร่งรัดภาษีอากรค้าง
2. ตอบข้อหารือเกี่ยวกับภาษีที่กรม ได้วินิจฉัยชัดเจนแล้ว
3. สืบสวนเพื่อค้นหาหลักฐานการหลีกเลี่ยง หรือหลีกเลี่ยงหนีภาษีเพื่อสนับสนุนการ

ตรวจสอบ และการดำเนินคดีตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่น

4. ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อจับกุมผู้ทำลายระบบภาษี

ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี หน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

1. กำกับ ดูแล ผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบัน
2. บริการให้คำปรึกษา แนะนำ ผู้เสียภาษีให้ปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย
3. ตำรวจและขยายฐานภาษี
4. ตรวจสอบปฏิบัติการผู้เสียภาษีมูลค่าเพิ่มในท้องที่รับผิดชอบ

5. ตรวจสอบภาษีใ้สวนประเมินเรียกเก็บภาษีเพิ่มเติมแก่ผู้ไม่ยื่นชำระภาษีหรือเสียภาษีไม่ถูกต้อง

6. ตรวจสอบทั่วไป สำหรับรายที่ถูกขยายฐาน

7. แนะนำการปฏิบัติที่ถูกต้องในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มและสอบยื่นความถูกต้องของการออกไปกำกับภาษี

8. ตรวจสอบผู้ขอคืนภาษีเงินได้นิติบุคคล

ทีมบริหารสำรวจ หน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

1. กำหนดแผนการปฏิบัติงานสำรวจเฉพาะรายบุคคลธรรมดา ที่ยังมีได้อยู่ภายใต้การกำกับ ดูแลของทีมกำกับดูแลในพื้นที่เป้าหมายร่วมกับสำนักงานสรรพากรอำเภอล่วงหน้าเป็นรายเดือนหรือรายไตรมาส และเมื่อได้รับอนุมัติจากสรรพากรจังหวัด ให้แจ้งสำนักงานสรรพากรอำเภอดำเนินการ

2. ติดตามข้อมูลของผู้ประกอบการ ทั้งนิติบุคคลและบุคคลธรรมดาจากข้อมูลภายใน และข้อมูลภายนอก เพื่อวิเคราะห์ความผิดปกติของข้อมูล และคัดเลือกรายที่มีข้อมูลผิดปกติหรืออยู่ในหลักเกณฑ์ที่เห็นควรสุ่มออกสำรวจส่งให้ทีมสำรวจ เพื่อตรวจสอบสถานประกอบการเปรียบเทียบกับผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3. รับเอกสารจากการสำรวจเพื่อวิเคราะห์ และจัดส่งเอกสารของผู้ประกอบการรายนิติบุคคลให้ทีมกำกับดูแล เอกสารผู้ประกอบการรายบุคคลธรรมดาที่มีทีมกำกับดูแลให้ทีมกำกับ

ดูแล รายผู้ประกอบการที่ไม่มีทีมกำกับดูแลให้ส่งทีมกำกับดูแลพิเศษ เพื่อกำกับดูแลผู้ประกอบการรายดังกล่าว ต่อไป

4. รายงานผลการปฏิบัติงานสำรวจ (สำรวจ 8) ปัญหาการปฏิบัติงาน แนวทางแก้ไขเป็นรายเดือนเสนอผู้บังคับบัญชาและรายงานไปยังสำนักงานสรรพากรภาค ภายในวันที่ 7 ของเดือนถัดไป

5.4 อัตรากำลัง

1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ประกอบด้วย

1.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาศรีราชา 1 นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ จำนวน 1 คน เจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน จำนวน 4 คน เจ้าพนักงานสรรพากรปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน รวม 6 คน

1.2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาศรีราชา 2 นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ จำนวน 2 คน เจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน จำนวน 2 คน เจ้าพนักงานสรรพากรปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน จำนวน 1 คน รวม 6 คน

1.3 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเกาะสีชัง เจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน จำนวน 2 คน รวม 2 คน

2. ส่วนกรรมวิธีและคืบภาษี นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ จำนวน 1 คน นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ จำนวน 13 คน เจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน จำนวน 2 คน รวม 16 คน

3. ส่วนบริหารงานทั่วไป นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ จำนวน 1 คน นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ จำนวน 2 คน เจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน จำนวน 3 คน เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงานจำนวน 1 คน เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน จำนวน 1 คน เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส จำนวน 1 คน เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน รวม 10 คน

4. ส่วนวางแผนและประเมินผล นักวิชาการภาษีชำนาญการพิเศษ จำนวน 1 คน นักวิชาการภาษีชำนาญการ จำนวน 6 คน นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ จำนวน 1 คน นักวิชาการสรรพากรปฏิบัติการ จำนวน 3 คน เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน เจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน จำนวน 3 คน รวม 15 คน

5. ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง นิติกรชำนาญการ จำนวน 1 คน นิติกรปฏิบัติการ จำนวน 8 คน รวม 9 คน

6. ส่วนกำกับดูแลผู้เสียหาย นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ จำนวน 1 คน
 นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ จำนวน 3 คน นักตรวจสอบภาษีชำนาญการ จำนวน 3 คน
 นักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการจำนวน 29 คน เจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน จำนวน 1 คน
 เจ้าพนักงานสรรพากรปฏิบัติการจำนวน 2 คน รวม 39 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2558
 จากส่วนบริหารงานทั่วไป สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2)

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัจฉริยา กิตติวรวัฒน์ (2548) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ
 การบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มทางอินเทอร์เน็ตภายในพื้นที่ความรับผิดชอบของ
 สำนักงานสรรพากรภาค 3 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม
 อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านกระบวนการ
 บริการ ด้านบริการส่งเสริมการให้บริการ และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ มีความ
 พึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก สำหรับผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ
 ให้บริการด้านคุณภาพของการบริการ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ
 ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความ
 พึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน นอกจากด้านกระบวนการบริการ มีความพึงพอใจต่อ
 การให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความ
 พึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพของการบริการและด้านกระบวนการบริการ ต่างกันอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ธีรชาติ กระจ่างทอง (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่
 ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ต่อคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระ
 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยื่น
 แบบแสดงรายการในช่วงเดือนมีนาคม และเห็นว่ากรยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็น
 การประหยัดเวลา มีความสะดวกและรวดเร็ว

การวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการ
 ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแยกตามองค์ประกอบ
 ด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน พบว่า ทุกองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยของระดับ
 ความคาดหวังแตกต่างจากค่าเฉลี่ยของการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ดังนี้

ด้านการออกแบบเว็บไซต์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังระดับมากที่สุด และมีการรับรู้ระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งมีความแตกต่างในปัจจัยย่อยด้านเนื้อหา ความสวยงามของเว็บไซต์ การค้นหาและเลือกรายการ

ด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังระดับมากที่สุดและมีการรับรู้ระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งมีความแตกต่างในปัจจัยย่อยด้านความถูกต้องของข้อมูล ตรงตามเป้าหมายการปฏิบัติตามสัญญา

ด้านการตอบสนอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังระดับมากที่สุดและมีการรับรู้ระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งมีความแตกต่างในทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ การกู้ข้อมูล ความรวดเร็วในการตอบสนอง ระบบการยืนยันรับรองผล และความเหมาะสมของบริการ

ด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังระดับมากและมีการรับรู้ระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งมีความแตกต่างในปัจจัยย่อยด้านการให้ความรู้ก่อนการใช้บริการ และความน่าเชื่อถือของคุณสมบัติส่วนต่อประสานกับผู้ใช้

ด้านความเป็นส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังระดับมากที่สุดและมีการรับรู้ระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ การแจ้งข้อมูลข่าวสาร การได้รับบริการและความช่วยเหลือ การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับหนึ่ง แต่ยังคงต้องการให้มีการปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการ ได้แก่ ข้อมูลและวิธีการใช้บริการอื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ละเอียดและทำความเข้าใจยาก ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการมีความยุ่งยากและเกิดความไม่แน่ใจในการยื่นแบบและชำระเงิน

สุเทพ นันทะชมพู (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในบริการ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนทั่วไป ระเบียบกฎเกณฑ์และข้อบังคับ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การให้ความรู้ข่าวสารระบบสารสนเทศ และด้านอุปกรณ์ สถานที่และสภาพแวดล้อมในระดับปานกลาง มีเพียงหัวข้อเดียวที่พึงพอใจระดับมาก คือความเหมาะสมของสถานที่ที่มีแสงสว่างเพียงพอและจัดรูปแบบสวยงาม แต่ภาพรวมแล้วอยู่ระดับปานกลาง สำหรับปัญหาที่นักศึกษาต้องการให้ปรับปรุงพัฒนา โดยเฉพาะความพึงพอใจในอันดับท้าย ๆ อาทิ ขั้นตอนการให้บริการยังล่าช้า ไม่ชัดเจน การจัดเก็บค่าใช้จ่ายยังไม่ชัดเจน ความเสมอภาคในการบริการ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

ความรู้ข่าวสารยังไม่ชัดเจนและทั่วถึง สถานที่และอุปกรณ์ที่ให้บริการยังมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จึงเห็นควรให้มหาวิทยาลัยดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

เทพสมร วิทยากรณ์ (2551) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียหายที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้เสียหาย ที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 โดยรวมจำนวน 5 ด้าน ดังนี้ 1) ความสะดวกที่รับจากการบริการพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 2) การประสานงานของการบริการ พบว่าอยู่ในระดับมาก 3) อรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 4) ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง และ 5) ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ พบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

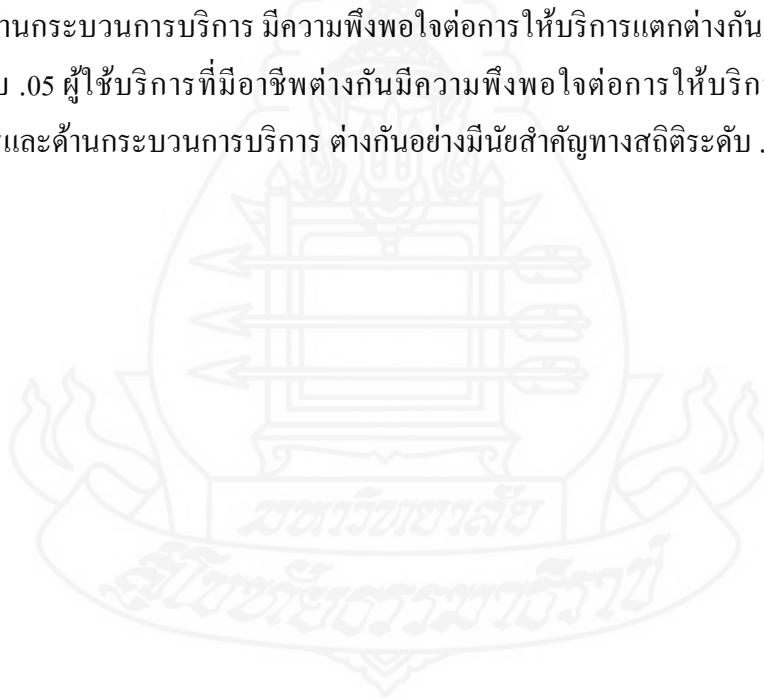
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียหายที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 จำแนกตามเพศ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา เงินได้สุทธิในปีภาษี จำนวนเงินที่ชำระภาษีต่อปี และจำนวนงวดที่ชำระภาษี ไม่แตกต่างกัน

3. ปัญหาที่ผู้เสียหายเงิน ได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 ไม่เลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต มีเหตุผลคือ กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบ การเข้าเว็บไซต์ยาก การไม่เข้าใจคำอธิบายในการยื่นรายการ การเข้าทำรายการยื่นแบบไม่มีความรวดเร็ว ไม่ได้รับความสะดวก เพราะไม่มีคอมพิวเตอร์ การชำระภาษีไม่สามารถผ่อนชำระได้ กรณีมีภาษีต้องชำระ หากไปชำระธนาคาร หรือไปรษณีย์ต้องเสียค่าธรรมเนียม ไม่มั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว และปัญหาอื่น ๆ

ปัญญา ทาทอง (2551) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบ ไร่เอกสาร : ศึกษากรณีสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า (1) ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการนำเข้าแบบ ไร่เอกสาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในระดับมากที่สุด สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจในรายด้านได้แก่ ด้านผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับ ด้านกระบวนการ และด้านบุคลากรตามลำดับ (2) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบ ไร่เอกสาร คือ ระบบงานล่าช้า และเสียบ่อย รองลงมาได้แก่ สถานที่ตรวจสินค้าคับแคบ และอยู่ห่างกับสถานที่เก็บสินค้า และขั้นตอนการทำงานยุ่งยากทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน

(3) กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ พิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร ได้แก่ ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้กระชับและลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน รองลงมาได้แก่ จัดสถานที่ทำงานในแต่ละขั้นตอนให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และปรับปรุงระบบงานคอมพิวเตอร์ให้มีความคล่องตัว

อุศณี กอจิตตวนิจ (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านบริการส่งเสริมการให้บริการ และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก สำหรับ ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพของการบริการ ต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ด้านกระบวนการบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติระดับ .05 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพของ การบริการและด้านกระบวนการบริการ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในบริการรับชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 แบ่งออกเป็น

บริษัทจำกัด	จำนวน	324	ราย
บริษัทมหาชนจำกัด	จำนวน	1	ราย
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	จำนวน	114	ราย
รวม	จำนวน	439	ราย

ข้อมูล ณ วันที่ 11 มิถุนายน 2557 จาก ส่วนวางแผนและประเมินผล สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ทั้งนี้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้มาจากสูตรการคำนวณ โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ e = ขนาดของความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} n &= \frac{439}{1 + 439(0.05)^2} \\ &= \frac{439}{1 + 1.098} \end{aligned}$$

$$= \frac{439}{2.098}$$

$$= 209 \text{ ราย}$$

รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 209 ราย

การสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน การสุ่มตัวอย่างแบบนี้จะกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนในแต่ละช่วงชั้นต่อจำนวนประชากรทั้งหมด โดยจำแนกประชากรออกเป็นกลุ่ม ๆ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 3.1 การสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน

ลักษณะการจดทะเบียน	จำนวนประชากร (ราย)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ราย)
บริษัทจำกัด	324	154
บริษัทมหาชนจำกัด	1	1
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	114	54
รวมทั้งสิ้น	439	209

เมื่อทำการแบ่งสัดส่วนตัวอย่างจากผู้ประกอบการที่เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตแล้ว ผู้วิจัยทำการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดและแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลของสถานประกอบการ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ ลักษณะการจดทะเบียน ประเภททางธุรกิจ และจำนวนครั้งที่ให้บริการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต เป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามด้านความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นคำถามแบบปลายปิด เลือกตอบ โดยมีระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการใช้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่ตรงตามต้องการ การให้บริการที่คุ้มค่า การได้รับประโยชน์จากบริการ การมีความเชื่อมั่นในบริการ ตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ 4	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
ระดับ 3	ระดับความพึงพอใจ	มาก
ระดับ 2	ระดับความพึงพอใจ	น้อย
ระดับ 1	ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตลักษณะคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.1.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหางานวิจัยกับแบบสอบถามที่กำหนด และเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการทำวิจัย เพื่อตรวจสอบเสนอแนะ และปรับปรุงแก้ไข เมื่อแก้ไขปรับปรุงแล้วได้นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาอีกครั้ง และให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจเครื่องมือเก็บข้อมูลการวิจัย ดังรายชื่อต่อไปนี้

- 1) นายอนิรุทธิ์ จงแก้ววัฒนา ตำแหน่งนักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ วุฒิการศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- 2) นายสุทธิชัย ตันบุญยศิริเดช ตำแหน่งนักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ วุฒิการศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- 3) นางสาววิไลวรรณ เม็นซ์ ตำแหน่งนักตรวจสอบภาษีชำนาญการ วุฒิการศึกษาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2.1.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค โดยทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ตัวอย่างจริงจากผู้ประกอบการที่เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 30 ราย ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.816

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลจากเอกสารวิชาการ ข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง โดยขอความร่วมมือจากผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ณ สถานประกอบการ โดยส่ง/รับคืนแบบสอบถามมายัง ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาศรีราชา 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาศรีราชา 2 โดยให้ผู้ร่วมงานของศึกษาวิจัยเก็บรวบรวมให้ และผู้ศึกษาวิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง เมื่อได้รับแบบสอบถามครบตามจำนวนแล้ว ผู้ศึกษาวิจัยทำการรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และความครบถ้วนของแบบสอบถาม ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมประมาณ 90 วัน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ในรูปแบบต่อไปนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลของสถานประกอบการ โดยเป็นการแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงค่าร้อยละ (Percentage) ตามข้อมูลของสถานประกอบการของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 โดยกำหนดเกณฑ์มาตรฐานประมาณค่า 4 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนตามแนวคิดของ ลิเคิร์ต ดังนี้

ระดับมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
ระดับมาก	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
ระดับน้อย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ศึกษากำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ออกได้เป็น 4 ระดับ ดังต่อไปนี้

คะแนน 3.26 – 4.00 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนน 2.51 – 3.25 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก

คะแนน 1.76 – 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับน้อย

คะแนน 1.00 – 1.75 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.3 วิเคราะห์ปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยเป็นการแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงค่าร้อยละ (Percentage)

4.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติที่สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะแสดงค่าสถิติต่าง ๆ ที่ต้องการคำนวณ แล้วนำมาประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ประกอบการ ได้แก่ ลักษณะการจดทะเบียนประเภทธุรกิจ จำนวนครั้งที่ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต ใช้ค่าความถี่ (Frequency)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ใช้ค่าความถี่ (Frequency)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษา เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในบริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2” ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำกรอบแนวคิดลักษณะของสารสนเทศที่ดี และความพึงพอใจมาใช้ในการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จำนวน 209 คน การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลของสถานประกอบการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของสถานประกอบการที่ขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของสถานประกอบการที่ขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 1 ข้อมูลของสถานประกอบการ

การวิเคราะห์ข้อมูลสถานประกอบการของกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนประเภทธุรกิจ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต โดยวิธีการแจกแจงความถี่ และร้อยละ เสนอเป็นตารางประกอบความเรียง ตามรายละเอียดในตารางที่ 4.1 ถึงตารางที่ 4.3 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน

ลักษณะการจดทะเบียน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บริษัทจำกัด	154	73.68
บริษัทมหาชนจำกัด	1	0.48
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	54	25.84
รวม	209	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ส่วนใหญ่จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 73.68 รองลงมา จดทะเบียนเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 25.84 และจดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 0.48 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ธุรกิจบริการ	101	48.33
ธุรกิจการผลิต	59	28.23
ธุรกิจซื้อมา – ขายไป	49	23.44
รวม	209	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มากที่สุดเป็นธุรกิจบริการ คิดเป็นร้อยละ 48.33 รองลงมา คือ เป็นธุรกิจการผลิต คิดเป็นร้อยละ 28.23 และเป็นธุรกิจซื้อมา – ขายไป คิดเป็นร้อยละ 23.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

จำนวนครั้งที่ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เดือนละครั้ง	90	43.06
สองเดือนครั้ง	56	26.80
สามเดือนครั้ง	17	8.13
ปีละครั้ง	36	17.22
อื่น ๆ	10	4.79
รวม	209	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มากที่สุดมีจำนวนครั้งที่ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 43.06 รองลงมา มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการสองเดือนครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.80 มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการปีละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.22 มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการสามเดือนครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.13 และมีจำนวนครั้งที่ใช้บริการอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.79 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของสถานประกอบการที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ	3.12	0.455	มาก
2. ด้านการให้บริการที่คุ้มค่า	3.26	0.489	มากที่สุด
3. ด้านการได้รับประโยชน์จากการบริการ	3.15	0.455	มาก
4. ด้านการมีความเชื่อมั่นในบริการ	3.16	0.453	มาก
รวม	3.17	0.384	มาก

จากตารางที่ 4.4 สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.17) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และระดับมาก 3 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการที่คุ้มค่า (ค่าเฉลี่ย 3.26) รองลงมา ได้แก่ ด้านการมีความเชื่อมั่นในบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.16) ด้านการได้รับประโยชน์จากการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.15) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.12)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตในด้านการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ

ด้านการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เว็บไซต์มีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน	52 (24.9)	145 (69.4)	12 (5.7)	0 (0.0)	3.19	0.520	มาก
2. ความสะดวกในการทำกรเปลี่ยนแปลงรหัสผ่านเข้าใช้งานได้ (เพื่อความปลอดภัย)	65 (31.1)	117 (56.0)	27 (12.9)	0 (0.0)	3.18	0.640	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ด้านการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. คู่มือการใช้งานมีความเหมาะสม	58 (27.8)	116 (55.5)	32 (15.3)	3 (1.4)	3.10	0.694	มาก
4. โปรแกรมบันทึกข้อมูลใบแนบมีความทันสมัย	57 (27.3)	114 (54.5)	37 (17.7)	1 (0.5)	3.09	0.681	มาก
5. การบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมใบแนบมีขั้นตอนไม่ซับซ้อน	60 (28.7)	123 (58.9)	24 (11.5)	2 (1.0)	3.15	0.647	มาก
6. เนื้อหาในโปรแกรมบันทึกข้อมูลใบแนบมีความเหมาะสม	56 (26.8)	128 (61.2)	24 (11.5)	1 (0.5)	3.14	0.619	มาก
7. โปรแกรมบันทึกข้อมูลใบแนบตรงตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	56 (26.8)	128 (61.2)	25 (12.0)	0 (0.0)	3.15	0.606	มาก
8. สามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีได้ตามความสะดวกของผู้ใช้บริการ	83 (39.7)	107 (51.2)	19 (9.1)	0 (0.0)	3.31	0.629	มากที่สุด
9. เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอคำปรึกษาได้ง่าย	39 (18.7)	101 (48.3)	55 (26.3)	14 (6.7)	2.79	0.823	มาก
รวม					3.12	0.455	มาก

จากตารางที่ 4.5 สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตในด้านการให้บริการที่ตรงตามความต้องการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.12) โดยพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีได้ตามความสะดวกของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.31) รองลงมา ได้แก่ เว็บไซต์มีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.19) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอคำปรึกษาได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 2.79)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตในด้านการให้บริการที่คุ้มค่า

ด้านการให้บริการที่คุ้มค่า	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ไม่มีค่าบริการในการสมัคร	85 (40.7)	103 (49.3)	21 (10.0)	0 (0.0)	3.31	0.645	มากที่สุด
2. ประหยัดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการยื่นแบบแสดงรายการ	84 (40.2)	110 (52.6)	14 (6.7)	1 (0.5)	3.33	0.620	มากที่สุด
3. ลดปริมาณเอกสารที่ต้องจัดเตรียมสำหรับการยื่นแบบแสดงรายการ	82 (39.2)	110 (52.6)	14 (6.7)	3 (1.4)	3.30	0.656	มากที่สุด
4. ไม่มีค่าใช้จ่ายในการขอคัดแบบที่ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต	69 (33.0)	107 (51.2)	24 (11.5)	9 (4.3)	3.13	0.777	มาก
5. ระบบงานสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	68 (32.5)	121 (57.9)	20 (9.6)	0 (0.0)	3.23	0.608	มาก
รวม					3.26	0.489	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตในด้านการให้บริการที่คุ้มค่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.26) โดยพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ประหยัดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการยื่นแบบแสดงรายการ (ค่าเฉลี่ย 3.33) รองลงมา ได้แก่ ไม่มีค่าบริการในการสมัคร (ค่าเฉลี่ย 3.31) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ไม่มีค่าใช้จ่ายในการขอคัดแบบที่ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.13)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตในด้านการได้รับประโยชน์จากการบริการ

ด้านการได้รับประโยชน์จากการบริการ	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การสมัครใช้บริการง่าย และรวดเร็ว	36 (17.2)	150 (71.8)	21 (10.0)	2 (1.0)	3.05	0.557	มาก
2. ได้รับหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านรวดเร็ว	36 (17.2)	140 (67.0)	31 (14.8)	2 (1.0)	3.00	0.600	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ด้านการได้รับประโยชน์จาก การบริการ	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. สามารถยื่นแบบแสดง รายการและชำระภาษีได้ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ ตั้งแต่ เวลา 06.00 น. - 22.00 น. โดยไม่ เกินกำหนดระยะเวลาให้การ ให้บริการ	77 (36.8)	117 (56.0)	12 (5.7)	3 (1.4)	3.28	0.637	มากที่สุด
4. ยื่นแบบแสดงรายการได้ง่าย และรวดเร็ว	70 (33.5)	123 (58.9)	13 (6.2)	3 (1.4)	3.24	0.630	มาก
5. ขยายกำหนดระยะเวลาใน การยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระภาษีออกไปอีก 8 วัน	88 (42.1)	106 (50.7)	14 (6.7)	1 (0.5)	3.34	0.625	มากที่สุด
6. การชำระภาษีสามารถทำได้ อย่างรวดเร็ว	85 (40.7)	110 (52.6)	13 (6.2)	1 (0.5)	3.33	0.615	มากที่สุด
7. มีช่องทางชำระภาษี หลากหลายช่องทาง	85 (40.7)	104 (49.8)	19 (9.1)	1 (0.5)	3.31	0.652	มากที่สุด
8. สามารถพิมพ์ใบเสร็จ ย้อนหลังได้	78 (37.3)	108 (51.7)	22 (10.5)	1 (0.5)	3.26	0.658	มากที่สุด
9. กรณีที่มีการขอคืนภาษีได้รับ เงินคืนภาษีอย่างรวดเร็ว	38 (18.2)	85 (40.7)	36 (17.2)	50 (23.9)	2.53	1.047	มาก
10. ไม่ต้องส่งเอกสารงบ การเงินให้กับกรมสรรพากร	52 (24.9)	123 (58.9)	31 (14.8)	3 (1.4)	3.07	0.672	มาก
11. ไม่ต้องเข้าคิวรอรับบริการ ในการยื่นแบบแสดงรายการ	72 (34.4)	117 (56.0)	20 (9.6)	0 (0.0)	3.25	0.617	มาก
รวม					3.15	0.455	มาก

จากตารางที่ 4.7 สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่ยื่นแบบผ่าน
อินเทอร์เน็ตในด้านการได้รับประโยชน์จากการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.15)
โดยพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขยายกำหนดระยะเวลาในการยื่นแบบแสดง
รายการและชำระภาษีออกไปอีก 8 วัน (ค่าเฉลี่ย 3.34) รองลงมา ได้แก่ การชำระภาษีสามารถทำได้

อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.33) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ กรณีที่มีการขอคืนภาษี ได้รับเงินคืนภาษีอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.53) อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ประเด็นกรณีที่มีการขอคืนภาษี ได้รับเงินคืนภาษีอย่างรวดเร็ว มีค่า S.D. มากกว่า 1 ซึ่งแสดงว่า ความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตในด้านการมีความเชื่อมั่นในบริการ

ด้านการมีความเชื่อมั่นในบริการ	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความปลอดภัยในการรักษาความลับของข้อมูลผู้เสียภาษี	57 (27.3)	123 (58.9)	29 (13.9)	0 (0.0)	3.13	0.629	มาก
2. ความมั่นใจในการสำรองข้อมูลของผู้เสียภาษี	55 (26.3)	121 (57.9)	33 (15.8)	0 (0.0)	3.11	0.642	มาก
3. ความปลอดภัยของระบบการชำระภาษี	61 (29.2)	113 (54.1)	35 (16.7)	0 (0.0)	3.12	0.668	มาก
4. ระบบงานสามารถรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมากที่ใช้บริการในระยะเวลาเดียวกันได้	56 (26.8)	125 (59.8)	28 (13.4)	0 (0.0)	3.13	0.621	มาก
5. โปรแกรมบันทึกข้อมูลใบแนบมีรายการแจ้งเตือนข้อมูลที่บันทึกไม่ถูกต้องก่อนการจัดเก็บไฟล์	64 (30.6)	128 (61.2)	16 (7.7)	1 (0.5)	3.22	0.596	มาก
6. ระบบมีการแจ้งเตือนเมื่อแนบไฟล์สำหรับการยื่นแบบแสดงรายการไม่ถูกต้อง	64 (30.6)	126 (60.3)	18 (8.6)	1 (0.5)	3.21	0.607	มาก
7. การยื่นแบบแสดงรายการมีความถูกต้อง ครบถ้วน	66 (31.6)	124 (59.3)	19 (9.1)	0 (0.0)	3.22	0.598	มาก
8. ระบบมีการยืนยันตอบรับทันที เมื่อทำรายการยื่นแบบแสดงรายการสำเร็จ	67 (32.1)	125 (59.8)	17 (8.1)	0 (0.0)	3.24	0.589	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านการมีความเชื่อมั่นใน บริการ	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	แปลผล
9. สามารถตรวจสอบผลการยื่น แบบแสดงรายการและ การชำระภาษีได้	55 (26.3)	143 (68.4)	11 (5.3)	0 (0.0)	3.21	0.522	มาก
10. สามารถทำการยกเลิกการ ยื่นแบบแสดงรายการได้ ใน กรณีที่ยังไม่ได้ชำระภาษี	63 (30.1)	126 (60.3)	19 (9.1)	1 (0.5)	3.20	0.611	มาก
11. การชำระภาษี หรือการคืน เงินภาษีมีความถูกต้อง ครบถ้วนและรวดเร็ว โดย ระบบจะมีการตรวจสอบข้อมูล ก่อนยื่นยื่นการยื่นแบบแสดง รายการ	56 (26.8)	124 (59.3)	27 (12.9)	2 (1.0)	3.12	0.650	มาก
12. ระบบมีการปรับปรุงให้มี ความทันสมัยอยู่เสมอ	40 (19.1)	125 (59.8)	40 (19.1)	4 (1.9)	2.96	0.678	มาก
รวม					3.16	0.453	มาก

จากตารางที่ 4.8 สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่ยื่นแบบผ่าน
อินเทอร์เน็ตในด้านการมีความเชื่อมั่นในบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.16) โดย
พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ระบบมีการยื่นยื่นตอบรับทันที เมื่อทำรายการยื่น
แบบแสดงรายการสำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.24) รองลงมา ได้แก่ โปรแกรมบันทึกข้อมูลใบแนบมีรายการ
แจ้งเตือนข้อมูลที่บันทึกไม่ถูกต้องก่อนการจัดเก็บไฟล์ และการยื่นแบบแสดงรายการมีความถูกต้อง
ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.22) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ระบบมีการปรับปรุงให้มี
ความทันสมัยอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.96)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของสถานประกอบการที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าร้อยละ จำนวนผู้ตอบปัญหาที่พบในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และไม่ตอบปัญหาที่พบในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตว่ามีปัญหาในเรื่องใดบ้าง

ผู้ตอบ / ไม่ตอบปัญหาที่พบในการยื่นแบบฯ	จำนวน	ร้อยละ
ตอบปัญหาที่พบในการยื่นแบบฯ	169	80.86
ไม่ตอบปัญหาที่พบในการยื่นแบบฯ	40	19.14

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ทั้งหมดจำนวน 209 คน มีผู้ที่ตอบปัญหาที่พบในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตว่ามีปัญหาในเรื่องใดบ้างในการศึกษาครั้งนี้ จากตาราง 4.9 มีจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 80.86 และผู้ไม่ตอบปัญหาที่พบในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตว่ามีปัญหาในเรื่องใดบ้าง มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 19.14

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จำแนกตามปัญหาของสถานประกอบการที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

ปัญหาในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต	จำนวนข้อคิดเห็น
เสียค่าธรรมเนียมในการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	117
ไม่สามารถพิมพ์ใบเสร็จได้ทันทีหลังการชำระภาษี	122
ต้องเก็บหลักฐานเอกสารงบการเงินเป็นเวลาหลายปี	94
โปรแกรมในการกรอกแบบ ภ.ง.ด. 50 แต่ละรายการที่กรอก	115
ไม่เชื่อมโยงกัน โดยอัตโนมัติ ต้องทำการกรอกทุกรายการ	
ทำให้การทำงานเกิดความซ้ำซ้อน	

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัญหาในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต	จำนวนข้อคิดเห็น
กรณีแบบที่ไม่มีการชำระภาษี เมื่อทำการยื่นยื่นการยื่นแบบไปแล้วไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้	120
การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ทั่วถึงอื่น ๆ ได้แก่	83
- ให้ดาวโหลดโปรแกรมใบแนบ ภ.ง.ด.50 เวอร์ชันปัจจุบันมีความล่าช้า	2
- ข้อมูลระบุรายได้หลักของสถานประกอบการในโปรแกรมใบแนบ ภ.ง.ด. 50 ไม่ตรงกับที่ประกอบกิจการจริง	2

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีปัญหาในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ ไม่สามารถพิมพ์ใบเสร็จได้ทันทีหลังการชำระภาษี จำนวน 122 ข้อคิดเห็น รองลงมาคือ กรณีแบบที่ไม่มีการชำระภาษี เมื่อทำการยื่นยื่นการยื่นแบบไปแล้วไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ จำนวน 120 ข้อคิดเห็น และเสียค่าธรรมเนียมในการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 117 ข้อคิดเห็น ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าร้อยละ จำนวนผู้ตอบและไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบ / ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวน	ร้อยละ
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	6	2.87
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	203	97.13

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ทั้งหมด จำนวน 209 คน มีผู้ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ในการศึกษาครั้งนี้ จากตาราง 4.11 มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.87 และผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 97.13

ตารางที่ 4.12 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

ข้อเสนอแนะ	จำนวนข้อเสนอ
ระบบควรสามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3
ควรมี Web Browser ที่สามารถรองรับการใช้งานมากกว่านี้	1
ควรมีการจัดอบรมเป็นวิชาในหลักสูตรของผู้ทำบัญชี	1
ควรค้นหาประเภทกิจการของสถานประกอบการ (ISIC CODE) ให้ง่ายกว่านี้	1
รวม	6

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ระบบควรสามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีได้ตลอด 24 ชั่วโมง จำนวน 3 ข้อเสนอ รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ควรมี Web Browser ที่สามารถรองรับการใช้งานมากกว่านี้ จำนวน 1 ข้อเสนอ ควรมีการจัดอบรมเป็นวิชาในหลักสูตรของผู้ทำบัญชี จำนวน 1 ข้อเสนอ และควรค้นหาประเภทกิจการของสถานประกอบการ (ISIC CODE) ให้ง่ายกว่านี้ จำนวน 1 ข้อเสนอ



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในบริการรับชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2” สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และเสนอแนะดังนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

1.1.2 เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

1.1.3 เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงระบบงานภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ในบริการรับชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้คือ ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 439 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จำนวน 209 คน กำหนดขนาดตัวอย่างตามสัดส่วนและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของสถานประกอบการ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับลักษณะการจดทะเบียน ประเภททางธุรกิจ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต เป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามด้านความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นคำถามแบบปลายปิด เลือกตอบ โดยมีระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการใช้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่ตรงตามต้องการ การให้บริการที่คุ้มค่า การได้รับประโยชน์จากบริการ การมีความเชื่อมั่นในบริการ ตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ 4	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
ระดับ 3	ระดับความพึงพอใจ	มาก
ระดับ 2	ระดับความพึงพอใจ	น้อย
ระดับ 1	ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตลักษณะคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษารับ-ส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 209 ฉบับ และได้รับกลับคืนมาจำนวน 209 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ค่าทางสถิติเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาดังนี้

1) ข้อมูลของสถานประกอบการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3) ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้เสียหายเงิน ๒ ได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency)

4) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงิน ๒ ได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency)

1.3 สรุปผลการศึกษา

1.3.1 ข้อมูลของสถานประกอบการ

กลุ่มตัวอย่างผู้เสียหายเงิน ๒ ได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ส่วนใหญ่จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 73.68 เป็นธุรกิจบริการ คิดเป็นร้อยละ 48.33 และมีจำนวนครั้งที่ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 43.06

1.3.2 สรุปผลการศึกษาข้อมูลตามวัตถุประสงค์

1) วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียหายเงิน ๒ ได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้เสียหายเงิน ๒ ได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.17) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และระดับมาก 3 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการที่คุ้มค่า (ค่าเฉลี่ย 3.26) รองลงมา ได้แก่ ด้านการมีความเชื่อมั่นในบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.16) ด้านการได้รับประโยชน์จากการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.15) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.12) เมื่อพิจารณารายด้าน สรุปได้ดังนี้

(1) ด้านการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ

จากผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.12 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีได้ตามความสะดวกของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.31) รองลงมา ได้แก่ เว็บไซต์มีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.19) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอคำปรึกษาได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 2.79)

(2) ด้านการให้บริการที่คุ้มค่า

จากผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการที่คุ้มค่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.26 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ประหยัดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการยื่นแบบแสดงรายการ (ค่าเฉลี่ย 3.33) รองลงมา ได้แก่ ไม่มีค่าบริการในการสมัคร (ค่าเฉลี่ย 3.31) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ไม่มีค่าใช้จ่ายในการขอคัดแบบที่ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.13)

(3) ด้านการได้รับประโยชน์จากการบริการ

จากผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านการได้รับประโยชน์จากการบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.15 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขยายกำหนดระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออกไปอีก 8 วัน (ค่าเฉลี่ย 3.34) รองลงมา ได้แก่ การชำระภาษีสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.33) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ กรณีที่มีการขอคืนภาษีได้รับเงินคืนภาษีอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.53)

(4) ด้านการมีความเชื่อมั่นในบริการ

จากผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านการมีความเชื่อมั่นในบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.17 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ระบบมีการยืนยันตอบรับทันที เมื่อทำรายการยื่นแบบแสดงรายการสำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.24) รองลงมา ได้แก่ โปรแกรมบันทึกข้อมูลใบแบบมีรายการแจ้งเดือน ข้อมูลที่บันทึกไม่ถูกต้องก่อนการจัดเก็บไฟล์ และการยื่นแบบแสดงรายการมีความถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.22) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ระบบมีการปรับปรุงให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.96)

2) วัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีปัญหาในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ ไม่สามารถพิมพ์ใบเสร็จได้ทันทีหลังการชำระภาษี จำนวน 122 ความเห็น รองลงมา คือ กรณีแบบที่ไม่มีการชำระภาษี เมื่อทำการยื่นยื่นการยื่นแบบไปแล้วไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ จำนวน 120 ความเห็น และเสียค่าธรรมเนียมในการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 117 ความเห็น ตามลำดับ

3) วัตถุประสงค์ข้อ 3 เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงระบบงานภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ระบบควรสามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีได้ตลอด 24 ชั่วโมง จำนวน 3 ข้อเสนอ รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ควรมี Web Browser ที่สามารถรองรับการใช้งานมากกว่านี้ จำนวน 1 ข้อเสนอ ควรมีการจัดอบรมเป็นวิชาในหลักสูตรของผู้ทำบัญชี จำนวน 1 ข้อเสนอ และควรค้นหาประเภทกิจการของสถานประกอบการ (ISIC CODE) ให้ง่ายกว่านี้ จำนวน 1 ข้อเสนอ

2. อภิปรายผล

2.1 ความพึงพอใจในบริการ จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในบริการรับชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความพึงพอใจด้านการให้บริการที่คุ้มค่า มีค่าเฉลี่ย 3.26 ซึ่งน่าจะเป็นเพราะ ผู้ประกอบการสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการยื่นแบบแสดงรายการ นอกจากนั้นยังไม่มีค่าบริการในการสมัคร และลดปริมาณเอกสารที่ต้องจัดเตรียมสำหรับการยื่นแบบแสดงรายการ จึงทำให้อ้างอิงด้านนี้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และเมื่อแบ่งออกเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1.1 ด้านการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในบริการรับชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ด้านการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก ซึ่งเหตุผลสำคัญน่าจะเป็นเพราะ ผู้ประกอบการสามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีได้ตามความสะดวก เนื่องจากมีหลากหลายช่องทางให้เลือก นอกจากนั้นเว็บไซต์ของกรมสรรพากรมีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน และสามารถทำการเปลี่ยนรหัสผ่านเพื่อเข้าใช้งานได้

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษา ผลการศึกษาพบว่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอุศณี กอจิตตวนิจ (2552) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพการให้บริการของระบบยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการและส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมาก

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่ศึกษา พบว่า สอดคล้องกับแนวคิดของจรณิต แก้วกัจจวน (2536: 11) และกุลยา นิมสกุล (2534: 152) ที่ได้จำแนกลักษณะข้อมูลและสารสนเทศที่ดีในด้านตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (relevant) เป็นข้อมูลที่จำเป็นต่อการใช้ และมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของโอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2551: 212-213) ได้อธิบายคุณสมบัติของสารสนเทศที่ดีว่าต้องตรงกับความต้องการ (relevancy) สารสนเทศที่ดีต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่นำไปใช้งาน ซึ่งมีความสำคัญที่สุด เพราะหากผลที่ได้ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศที่ได้จะไม่มีประโยชน์

และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของอเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548: 177) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเฉพาะเรื่องผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

2.1.2 ด้านการให้บริการที่คุ้มค่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในบริการรับชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ด้านการให้บริการที่คุ้มค่า ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเหตุผลสำคัญน่าจะเป็นเพราะผู้ประกอบการสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการยื่นแบบแสดงรายการได้ นอกจากนี้ยังไม่มีค่าบริการในการสมัคร และสามารถลดปริมาณเอกสารที่ต้องจัดเตรียมสำหรับการยื่นแบบแสดงรายการได้

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษา ผลการศึกษาพบว่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของธีรชาติ กระจ่ายทอง (2550) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ต่อคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยื่นแบบแสดงรายการในช่วงเดือนมีนาคม และเห็นว่าการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นการประหยัดเวลา มีความสะดวกและรวดเร็ว

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่ศึกษา พบว่าความพอใจจากการที่ไม่ต้องเสียค่าบริการในการสมัครยังสอดคล้องกับแนวคิดของอเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548: 177) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเฉพาะเรื่องราคาค่าบริการ ซึ่งค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของผู้รับบริการ

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของโอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2551: 212-213) ได้อธิบายคุณสมบัติของสารสนเทศที่ดีว่าต้องประหยัด (economy) สารสนเทศที่ดีต้องมีการใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมและใช้อย่างคุ้มค่าที่สุด

อย่างไรก็ตาม พบว่าไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของเทพสมร วิญาภรณ์ (2551) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 และพบว่าความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากเท่านั้น

2.1.3 ด้านการได้รับประโยชน์จากการบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในบริการรับชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ด้านการได้รับประโยชน์จากการบริการ ผลการศึกษาพบว่า

อยู่ในระดับมาก ซึ่งเหตุผลสำคัญน่าจะเป็นเพราะการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ขยายกำหนดระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออกไปอีก 8 วัน นอกจากนั้นการชำระภาษีสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว มีช่องทางการชำระภาษีหลากหลายช่องทางให้ผู้ประกอบการได้เลือกใช้และผู้ประกอบการยังสามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีได้ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา 06.00 – 22.00 น. โดยไม่เกินกำหนดระยะเวลาการให้บริการ

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษา ผลการศึกษาพบว่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอัจฉริยา กิตติวรวัฒน์ (2548) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มทางอินเทอร์เน็ตภายในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 3 ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอุษณี กอจิตตวนิจ (2552) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่ศึกษา พบว่า สอดคล้องกับแนวคิดของทศพร ศิริสัมพันธ์ (2549: 112) ได้กล่าวถึงการบริการสาธารณะไว้ว่า การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป หน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Haag et al., (2000: 20 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ 2546: 12) ได้กำหนดลักษณะของสารสนเทศที่ดีในด้านความเป็นปัจจุบัน (up-to-date) ได้แก่สารสนเทศที่มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ สารสนเทศที่มีความล้ำสมัยจะไม่เป็นประโยชน์ในการทำงานในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2.1.4 ด้านการมีความเชื่อมั่นในบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในบริการรับชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ด้านการมีความเชื่อมั่นในบริการ ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก ซึ่งเหตุผลสำคัญน่าจะเป็นเพราะ กระบวนการในการให้บริการของกรมสรรพากร มีประสิทธิภาพ โดยระบบมีการยืนยันตอบรับทันที เมื่อทำรายการยื่นแบบแสดงรายการสำเร็จ อีกทั้งยังมีโปรแกรมบันทึกข้อมูลใบแนบมีรายการแจ้งเตือนข้อมูลที่บันทึกไม่ถูกต้องก่อนการจัดเก็บไฟล์ ทำให้เมื่อทำการยื่นแบบแสดงรายการมีความถูกต้อง ครบถ้วน ระบบมีการแจ้งเตือนเมื่อแนบไฟล์สำหรับการยื่น

แบบแสดงรายการ ไม่ถูกต้อง และผู้ประกอบการสามารถตรวจสอบผลการยื่นแบบแสดงรายการ และการชำระภาษีได้

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษา ผลการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับผลงานวิจัยของปัญญา ทาทอง (2551) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร : ศึกษากรณีสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความถูกต้องในกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่ศึกษา พบว่า สอดคล้องกับแนวคิดของโอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2551: 212-213) ได้อธิบายคุณสมบัติของสารสนเทศที่ดีว่าต้องมีคามเที่ยงตรง (accurate) สารสนเทศต้องมีความเที่ยงตรง แม่นยำ ถูกต้องสมบูรณ์ และรวมถึงความปลอดภัยด้วย

2.2 ปัญหาการใช้บริการ จากผลการศึกษาปัญหาของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในบริการรับชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เสนอข้อคิดเห็นของปัญหาในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ได้แก่ ไม่สามารถพิมพ์ใบเสร็จได้ทันทีหลังการชำระภาษี จำนวน 122 ข้อคิดเห็น ซึ่งน่าจะเป็นเพราะ ผู้ประกอบการส่วนมากต้องการให้ระบบสามารถพิมพ์ใบเสร็จได้ทันทีหลังการชำระภาษี โดยให้เหมือนกับการไปยื่นแบบกระดาษที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่สามารถรับใบเสร็จได้ทันทีหลังการชำระภาษี โดยที่ไม่ต้องรอรระยะเวลา 2 – 3 วันทำการ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเสนอข้อคิดเห็นของปัญหามีจำนวนมากที่สุด และเมื่อแบ่งข้อคิดเห็นของปัญหาออกเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.2.1 ด้านการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเสนอข้อคิดเห็นของปัญหาในด้านการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ ได้แก่ โปรแกรมในการกรอกแบบ ภ.ง.ด.50 แต่ละรายการที่กรอกไม่เชื่อมโยงกันโดยอัตโนมัติ ต้องทำการกรอกทุกรายการทำให้การทำงานเกิดความซ้ำซ้อน ซึ่งเหตุผลสำคัญน่าจะเป็นเพราะ โปรแกรม ภ.ง.ด.50 นั้นมีรูปแบบการกรอกรายการเหมือนแบบกระดาษทุกประการ แต่มีบางรายการที่มีข้อมูลที่เชื่อมโยงกันตัวโปรแกรมไม่สามารถดึงจำนวนเงินมาใส่ไว้ให้โดยอัตโนมัติ ซึ่งอาจทำให้ผู้ประกอบการบางครั้งกรอกจำนวนตัวเลขผิดทำให้ตอนจัดเก็บโปรแกรมเกิดข้อผิดพลาดไม่สามารถทำการจัดเก็บโปรแกรมได้ จึงทำให้ต้องเสียเวลาไล่หาข้อผิดพลาดทีละรายการ

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่ศึกษา พบว่า สอดคล้องกับแนวคิดของ Haag et al., (2000: 20 อ้างถึงในทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ 2546: 12) ได้กำหนดลักษณะของสารสนเทศที่ดีในการเชื่อมโยง (connectivity) ระดับความสามารถในการเชื่อมโยง จะเป็นสิ่งที่จะช่วยให้การใช้สารสนเทศเกิดประโยชน์อย่างเต็มที่

2.2.2 ด้านการบริการที่คุ้มค่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างเสนอข้อคิดเห็นของปัญหาในการให้บริการที่คุ้มค่า ได้แก่ เสียค่าธรรมเนียมในการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งเหตุผลสำคัญน่าจะเป็นเพราะ ผู้ประกอบการที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตนั้น เมื่อนำ pay in slip ไปชำระภาษีจะเสียค่าบริการ ซึ่งแตกต่างจากการไปยื่นแบบแสดงรายการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่ไม่มีค่าบริการในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่ศึกษา พบว่า สอดคล้องกับแนวคิดของไพบูลย์ เกียรติโกมล และณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551: 38) กล่าวว่าประโยชน์ของสารสนเทศช่วยลดค่าใช้จ่าย ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการทำงานลง

2.2.3 ด้านการได้รับประโยชน์จากการบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เสนอข้อคิดเห็นของปัญหาในการได้รับประโยชน์จากการบริการ ได้แก่ ไม่สามารถพิมพ์ใบเสร็จได้ทันทีหลังการชำระภาษี ซึ่งน่าจะเป็นเพราะ ผู้ประกอบการส่วนมากต้องการให้ระบบสามารถพิมพ์ใบเสร็จได้ทันทีหลังการชำระภาษี โดยให้เหมือนกับการไปยื่นแบบกระดาษที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่สามารถรับใบเสร็จได้ทันทีหลังการชำระภาษี โดยที่ไม่ต้องรอรระยะเวลา 2 – 3 วันทำการ

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่ศึกษา พบว่า สอดคล้องกับแนวคิดของไพบูลย์ เกียรติโกมล และณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551: 38) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของสารสนเทศที่จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วในรูปแบบที่เหมาะสม และสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ

2.2.4 ด้านการมีความเชื่อมั่นในบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เสนอข้อคิดเห็นของปัญหาในการมีความเชื่อมั่นในบริการ ได้แก่ กรณีแบบที่ไม่มีชำระภาษี เมื่อทำการยื่นยื่นการยื่นแบบไปแล้วไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ ซึ่งน่าจะเป็นเพราะ ผู้ประกอบการที่ไม่มีภาษีที่ต้องชำระเมื่อทำการยื่นยื่นการยื่นแบบไปแล้ว และพบข้อผิดพลาดภายหลังจะไม่สามารถกลับมาแก้ไขข้อมูลได้อีก ซึ่งแตกต่างจากการยื่นแบบแสดงรายการที่มีการชำระภาษี ถ้ายังมีภาษีค้างชำระสามารถทำการยกเลิกแบบและยื่นแบบที่ถูกต้องเข้าไปใหม่ได้

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่ศึกษา พบว่า สอดคล้องกับแนวคิดของจรมิต แก้วกัจจาล (2536: 11) และกุลยา นิมสกุล (2534: 152) ได้กล่าวว่าสารสนเทศที่ดีต้องมีความถูกต้องแม่นยำ (accuracy) แม้ว่าสารสนเทศนั้นจะตรงต่อความต้องการและผลิตได้ทันเวลาแต่ขาดความถูกต้องแล้วหาประโยชน์ไม่ได้เลย

3. ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงิน ได้นิติบุคคลในบริการรับชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

3.1.1 ด้านปัญหาการใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เสนอข้อคิดเห็นของปัญหาในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ดังนี้

1) ไม่สามารถพิมพ์ใบเสร็จได้ทันทีหลังการชำระภาษี ปัญหาในประเด็นนี้เกิดขึ้นสืบเนื่องจาก ผู้ประกอบการส่วนมากต้องการให้ระบบสามารถพิมพ์ใบเสร็จได้ทันทีหลังการชำระภาษี โดยให้เหมือนกับการไปยื่นแบบกระดาษที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่สามารถรับใบเสร็จได้ทันทีหลังการชำระภาษี โดยที่ไม่ต้องรอรระยะเวลา 2 – 3 วันทำการ ดังนั้น กรมสรรพากรควรกำหนดให้สามารถใช้หมายเลขอ้างอิงการชำระเงินภาษีจากธนาคารแทนใบเสร็จรับเงินได้เลย

2) กรณีแบบที่ไม่มีการชำระภาษี เมื่อทำการยื่นยันการยื่นแบบไปแล้วไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ ปัญหาในประเด็นนี้เกิดขึ้นสืบเนื่องจาก เมื่อผู้ประกอบการได้ทำการยื่นแบบสำเร็จเรียบร้อยแล้ว และตรวจสอบพบเจอข้อมูลผิดพลาดบางรายการในภายหลังแต่ไม่สามารถกลับไปแก้ไขแบบที่ยื่นไปแล้วได้ ดังนั้น กรมสรรพากรควรเก็บข้อมูลไว้บนระบบเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถทำการแก้ไขข้อมูลได้ภายในระยะเวลาการยื่นแบบ

3) โปรแกรมในการกรอกแบบ ภ.ง.ด.50 แต่ละรายการที่กรอกไม่เชื่อมโยงกันโดยอัตโนมัติ ต้องทำการกรอกทุกรายการทำให้การทำงานเกิดความซ้ำซ้อน ปัญหาในประเด็นนี้เกิดขึ้นสืบเนื่องจาก โปรแกรมใบแนบ ภ.ง.ด.50 มีการใช้งานเหมือนกับการกรอกแบบกระดาษทุกประการ ซึ่งในบางรายการข้อมูลมีการเชื่อมโยงกันแต่ให้ผู้ประกอบการทำการกรอกตัวเลขเองทุกรายการ ดังนั้น กรมสรรพากรควรปรับปรุงโปรแกรมใบแนบ ภ.ง.ด.50 ในส่วนที่มีข้อมูลในแต่ละรายการที่มีการเชื่อมโยงกันให้ขึ้นข้อมูลโดยอัตโนมัติ และเพื่อป้องกันการผิดพลาดในการกรอกข้อมูลลงในโปรแกรม

4) เสียค่าธรรมเนียมในการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ปัญหาในประเด็นนี้เกิดขึ้นสืบเนื่องจาก ผู้ประกอบการส่วนใหญ่นำไปเปรียบเทียบกับกรไปยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ซึ่งไม่มีการชำระค่าธรรมเนียมในการยื่นแบบ ดังนั้น กรมสรรพากรควรยกเลิกค่าธรรมเนียมในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

และเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตให้เพิ่มมากขึ้น

5) ต้องเก็บหลักฐานเอกสารงบการเงินเป็นเวลาหลายปี ปัญหาในประเด็นนี้เกิดขึ้นสืบเนื่องจาก ในการยื่นแบบ ภ.ง.ด.50 ผ่านอินเทอร์เน็ตผู้ประกอบการไม่ต้องแนบบการเงินให้กับกรมสรรพากร แต่ต้องเก็บงบการเงินไว้ที่สถานประกอบการ ดังนั้น กรมสรรพากรควรจัดทำระบบเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถทำการอัปโหลดข้อมูลงบการเงินมาเก็บไว้ที่กรมสรรพากรได้ เพื่อเป็นการป้องกันงบการเงินซึ่งอาจมีการสูญหายได้ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสามารถนำข้อมูลมาใช้งานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

6) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ทั่วถึง ปัญหาในประเด็นนี้เกิดขึ้นสืบเนื่องจาก ผู้ประกอบการที่ยื่นแบบ ภ.ง.ด.50 ผ่านอินเทอร์เน็ตยังมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับการยื่นแบบประเภทอื่น ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ดังนั้น กรมสรรพากรควรให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่รับผิดชอบในแต่ละพื้นที่ทำการส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ในการยื่นแบบ ภ.ง.ด.50 ให้สถานประกอบการทุกแห่ง

7) ให้ดาวโหลดโปรแกรมใบแนบ ภ.ง.ด.50 เวอร์ชันปัจจุบันมีความล่าช้า ปัญหาในประเด็นนี้เกิดขึ้นสืบเนื่องจาก เมื่อถึงกำหนดระยะเวลาการยื่นแบบ ภ.ง.ด.50 ผู้ประกอบการที่ต้องการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจะต้องทำการดาวโหลดโปรแกรมใบแนบ ภ.ง.ด.50 ใหม่ทุก ๆ ปี แต่ทางกรมสรรพากรได้ให้ดาวโหลดโปรแกรมในเวอร์ชันปัจจุบันล่าช้า ซึ่งอาจทำให้ผู้ประกอบการบางแห่งต้องรอเป็นระยะเวลานานจึงจะสามารถทำการยื่นแบบได้ ดังนั้น กรมสรรพากรควรเปิดระบบให้ดาวโหลดโปรแกรมได้ตั้งแต่เดือนมกราคมของทุกปี

8) ข้อมูลระบุรายได้หลักของสถานประกอบการในโปรแกรมใบแนบ ภ.ง.ด.50 ไม่ตรงกับที่ประกอบกิจการจริง ปัญหาในประเด็นนี้เกิดขึ้นสืบเนื่องจาก การค้นหา ISIC CODE ในโปรแกรมใบแนบ ภ.ง.ด.50 ในเวอร์ชันปัจจุบันมีการค้นหาที่ยากและไม่ตรงกับประเภทกิจการของสถานประกอบการ ดังนั้น กรมสรรพากรควรระบุหมายเลขประเภทกิจการให้แก่สถานประกอบการให้ชัดเจน และควรปรับปรุงโปรแกรมใบแนบ ภ.ง.ด.50 ให้สามารถดำเนินการค้นหา ISIC CODE ให้ง่ายขึ้น โดยให้สามารถค้นหาตามหมายเลข ISIC CODE ได้เลย

3.1.2 ด้านการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอคำปรึกษาได้ง่าย ปัญหาในประเด็นนี้เกิดขึ้นสืบเนื่องจาก เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานมีไม่เพียงพอแก่การให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ จึงทำให้เกิดปัญหาในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ดังนั้น จึงควรปรับปรุงระบบและเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการรับแจ้งปัญหา การให้คำแนะนำ

ให้คำปรึกษา เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ประกอบการที่พบปัญหาในการใช้งาน และควรจัดอบรมให้ความรู้ในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตแก่ผู้ประกอบการ เพื่อให้ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมากยิ่งขึ้น

สำหรับในประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้ระบบควรสามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีได้ตลอด 24 ชั่วโมง ปัญหาในประเด็นนี้เกิดขึ้นสืบเนื่องจากผู้ประกอบการนำไปเปรียบเทียบกับกรยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตที่ระบบเปิดให้ยื่นแบบฯ ได้เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง แต่ระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลได้เปิดให้บริการช่วงเวลา 06.00 น. – 22.00 น. ดังนั้นกรมสรรพากรได้เปิดระบบให้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลา 06.00 น. – 22.00 น. จึงเป็นช่วงเวลาที่มีความเหมาะสมแล้ว เนื่องจากเป็นช่วงที่ให้บริการก่อนเวลาเริ่มทำงานและหลังเวลาเลิกงานของสถานประกอบการ

นอกจากนั้นในประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้ควรมี Web Browser ที่สามารถรองรับการใช้งานให้มากกว่านี้ ปัญหาในประเด็นนี้เกิดขึ้นสืบเนื่องจาก ในปัจจุบันระบบการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลมี Web Browser ที่รองรับได้แก่ Internet Explorer เพียง Web Browser เดียวเท่านั้น ดังนั้น กรมสรรพากรควรปรับปรุงระบบโดยการเพิ่ม Web Browser อื่น ๆ มารองรับระบบการให้บริการยื่นแบบฯ และชำระภาษีให้มากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้งานให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น

3.1.3 ด้านการให้บริการที่คุ้มค่า พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ไม่มีค่าใช้จ่ายในการขอคัดแบบที่ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต ปัญหาในประเด็นนี้เกิดขึ้นสืบเนื่องจาก เมื่อผู้ประกอบการต้องการขอคัดแบบที่ได้ทำการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไว้แล้วนั้น ในการขอคัดแบบกับทางกรมสรรพากรมีค่าใช้จ่ายเท่ากันกับการยื่นแบบกระดาษ จึงทำให้ไม่พบข้อแตกต่างในการขอคัดแบบแต่อย่างใด ดังนั้น กรมสรรพากรมีระบบขอคัดแบบที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไว้บริการผู้เสียภาษีแล้ว เพียงแต่ต้องยื่นคำร้องในระบบ กรมสรรพากรจะส่งแบบที่ได้ทำการร้องขอคัดแบบกลับมาให้ทาง e-mail address ประมาณ 3 วันทำการนับจากวันที่ผู้ประกอบการได้ทำการยื่นเรื่องขอคัดแบบไว้ในระบบ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ในประเด็นนี้สามารถเพิ่มความคุ้มค่าได้ด้วยการลดเวลาจาก 3 วันทำการให้ลดน้อยลง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

3.1.4 ด้านการได้รับประโยชน์จากการบริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ กรณีที่มีการขอคืนภาษีได้รับเงินคืนภาษีอย่างรวดเร็ว ปัญหาในประเด็นนี้เกิดขึ้นสืบเนื่องจากผู้ประกอบการไม่พบข้อแตกต่างของระยะเวลาในการคืนภาษี ไม่ว่าจะยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตหรือ

ขึ้นแบบกระดาด ดังนั้น กรมสรรพากรควรเพิ่มความเร็วในการคืนเงินภาษีให้มีความรวดเร็วกว่าการขึ้นแบบกระดาด

สำหรับในประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้ควรมีการจัดอบรมเกี่ยวกับการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตแก่สถานประกอบการ ปัญหาในประเด็นนี้เกิดขึ้นสืบเนื่องจากกรมสรรพากรมีการจัดอบรมการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตขึ้นเฉพาะที่กรมสรรพากรอาจทำให้ผู้ประกอบการที่ไม่ได้อยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครไม่สะดวกในการเข้ารับการอบรมในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น กรมสรรพากรควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจแก่สถานประกอบการที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบ เพื่อสร้างความเข้าใจและส่งเสริมให้เข้ามาใช้งานมากขึ้น

3.1.5 ด้านการมีความเชื่อมั่นในบริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ระบบมีการปรับปรุงให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ ปัญหาในประเด็นนี้เกิดขึ้นสืบเนื่องจาก ผู้ประกอบการไม่พบความแตกต่างในรูปแบบของโปรแกรมไบแนบที่ใช้สำหรับการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความคิดว่ายังสามารถใช้โปรแกรมไบแนบรุ่นเก่าได้ ดังนั้น กรมสรรพากรควรสร้างความแตกต่างของโปรแกรมไบแนบในเวอร์ชันที่มีการปรับปรุงขึ้นใหม่ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถสังเกตเห็นถึงความแตกต่างของโปรแกรมในแต่ละเวอร์ชันที่ได้มีการปรับปรุงขึ้นใหม่ในทุก ๆ ปี

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มเติม เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงขั้นตอน วิธีการ ระบบงานที่เกี่ยวข้อง และเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้น

3.2.2 ควรมีการเก็บข้อมูลโดยวิธีการอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่ขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นประโยชน์ และเพิ่มคุณค่าในผลการวิจัย

3.2.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในประเภทอื่น ๆ เพื่อให้ทราบผลในภาพรวมของการให้บริการว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร

3.2.4 ควรมีการจัดอบรมเกี่ยวกับการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตแก่สถานประกอบการให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น เพื่อให้ผู้ประกอบการมีความรู้ ความเข้าใจ และมีความพึงพอใจที่จะขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร. ภาษีเงินได้นิติบุคคล. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.rd.go.th/publish/308.0.html>. (วันที่ค้นข้อมูล : 1 พฤษภาคม 2558).
- กิตติ ภักดีวัฒนะกุล .(2549). คัมภีร์ ระบบสารสนเทศ Information Systems. (พิมพ์ครั้งที่ 3.)
กรุงเทพมหานคร : เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์.
- จรัส อติวิทยากรณ์ .(2553). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 4 ฉบับปรับปรุง.
สงขลา : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ .(2548). การจัดการสารสนเทศเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ .(2546). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : แซทโพร์พริ้นติ้ง.
- ทีม E – Marketing สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 .(2556). คู่มือการยื่นแบบ ภ.ง.ด.50 ผ่านอินเทอร์เน็ต. [ซีดี – รอม]. ชลบุรี : สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ .(2554). “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ” ใน ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 5. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เทพสมร วิทยากรณ์ .(2551). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, ลพบุรี.
- ธงชัย สันติวงษ์ .(2533). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรชาติ กระจ่าตอง . (2550). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ต่อคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์ .(2544). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : วิทยุชุมชน.
- บุญอนันต์ พินัยทรัพย์ .(2555). ระบบสารสนเทศเพื่องานทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ที่มีประสิทธิภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : รัตนไทร.

- ปัญญา ทาทอง. (2551). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการพิธีการศุลกากรนำเข้าแบบไร้เอกสาร : ศึกษากรณีสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- พนิดา พานิชกุล และสุชี พงศาสกุลชัย. (2552). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System). (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร : เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์.
- ไพบุลย์ เกียรติโกมล และณัฐพันธ์ เจรนนันท์ .(2551). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ Management Information Systems. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น (มหาชน).
- ราชบัณฑิตสถาน .(2542). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร : ราชบัณฑิตยสถาน.
- สุเทพ นันทะชมพู .(2550). *ความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้านระบบสารสนเทศของ มหาวิทยาลัยแม่โจ้*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- สำนักบริหารการทะเบียนทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร. การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://rdsrv.rd.go.th/53619.0.html>. (วันที่ค้นข้อมูล : 1 พฤษภาคม 2558).
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ .(2548). จิตวิทยาบริการ = Service psychology. กรุงเทพมหานคร : เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อุศณี กอจิตตวนิจ .(2552). *ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- อัจฉริยา กิตติวรวัฒน์ .(2548). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มทางอินเทอร์เน็ตภายในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 3 (ภาคนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สืบราชสันตติวงศ์

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในบริการรับชำระภาษีผ่าน อินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในบริการรับชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 โดยคาดหวังว่าผลการวิจัยที่ได้รับครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ และสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 4 ส่วน จำนวน 5 หน้า ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลของสถานประกอบการ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามด้านความพึงพอใจของสถานประกอบการที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาของสถานประกอบการที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

การตอบแบบสอบถามชุดนี้มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ข้อมูลดังกล่าวจะถูกเก็บเป็นความลับและจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

ด้วยความนับถือ

นางสาวณัฐปณีย์ เวียงลิมา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของสถานประกอบการ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงนิติบุคคลตามการจดทะเบียนกับกรมพัฒนา
ธุรกิจการค้ามิใช่นิติบุคคลตามประมวลรัษฎากร

คำชี้แจง

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม และตรงกับสภาพ
ความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. ลักษณะการจดทะเบียน

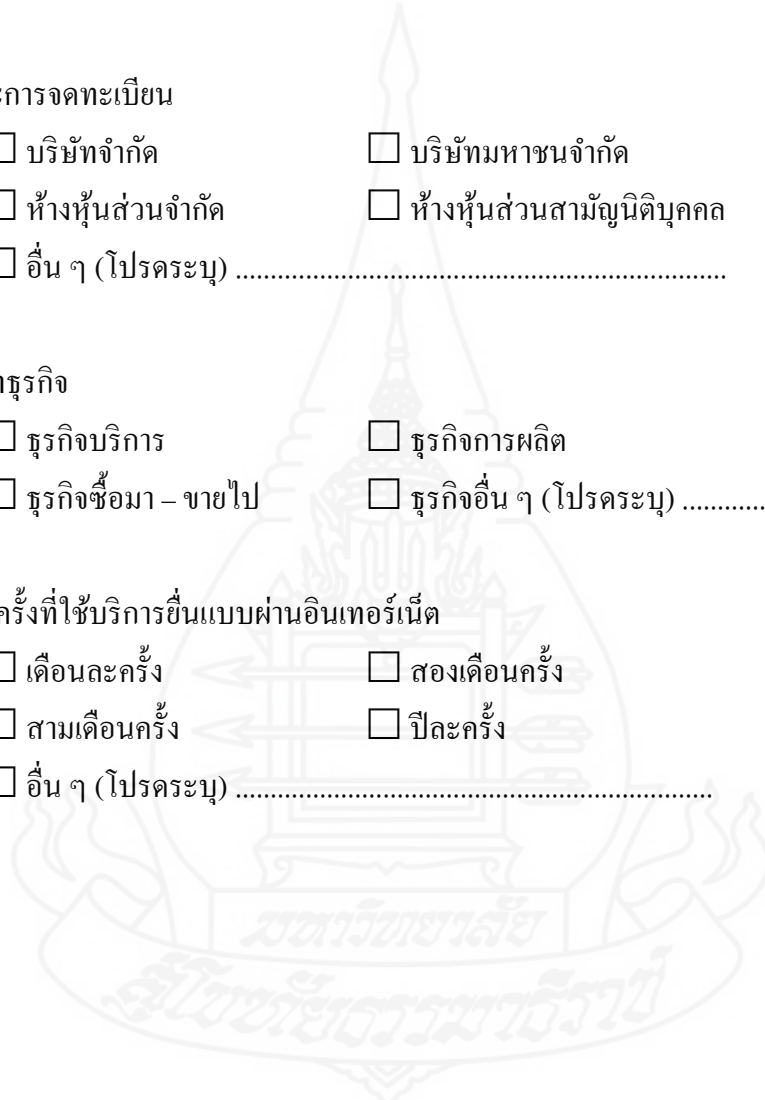
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> บริษัทจำกัด | <input type="checkbox"/> บริษัทมหาชนจำกัด |
| <input type="checkbox"/> ห้างหุ้นส่วนจำกัด | <input type="checkbox"/> ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

2. ประเภทธุรกิจ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ธุรกิจบริการ | <input type="checkbox"/> ธุรกิจการผลิต |
| <input type="checkbox"/> ธุรกิจซื้อมา – ขายไป | <input type="checkbox"/> ธุรกิจอื่น ๆ (โปรดระบุ) |

3. จำนวนครั้งที่ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> เดือนละครั้ง | <input type="checkbox"/> สองเดือนครั้ง |
| <input type="checkbox"/> สามเดือนครั้ง | <input type="checkbox"/> ปีละครั้ง |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |



ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในคำตอบที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม และตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ท่านมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
การให้บริการที่ตรงตามความต้องการ				
1. เว็บไซต์มีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน				
2. ความสะดวกในการทำการเปลี่ยนรหัสผ่านเข้าใช้งานได้ (เพื่อความปลอดภัย)				
3. คู่มือการใช้งานมีความเหมาะสม				
4. โปรแกรมบันทึกข้อมูลใบแนบมีความทันสมัย				
5. การบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมใบแนบมีขั้นตอนไม่ซับซ้อน				
6. เนื้อหาในโปรแกรมบันทึกข้อมูลใบแนบมีความเหมาะสม				
7. โปรแกรมบันทึกข้อมูลใบแนบตรงตามระเบียบข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง				
8. สามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีได้ตามความสะดวกของผู้ใช้บริการ				
9. เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอคำปรึกษาได้ง่าย				

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
การให้บริการที่คุ้มค่า				
1. ไม่มีค่าบริการในการสมัคร				
2. ประหยัดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการยื่นแบบแสดงรายการ				
3. ลดปริมาณเอกสารที่ต้องจัดเตรียมสำหรับการยื่นแบบแสดงรายการ				
4. ไม่มีค่าใช้จ่ายในการขอคัดแบบที่ขึ้นผ่านอินเทอร์เน็ต				
5. ระบบงานสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ				
การได้รับประโยชน์จากการบริการ				
1. การสมัครใช้บริการง่าย และรวดเร็ว				
2. ได้รับหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านรวดเร็ว				
3. สามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีได้ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา 06.00 น. – 22.00 น. โดยไม่เกินกำหนดระยะเวลาให้บริการ				
4. ยื่นแบบแสดงรายการได้ง่าย และรวดเร็ว				
5. ขยายกำหนดระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีออกไปอีก 8 วัน				
6. การชำระภาษีสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว				
7. มีช่องทางการชำระภาษีหลากหลายช่องทาง				
8. สามารถพิมพ์ใบเสร็จย้อนหลังได้				
9. กรณีที่มีการขอคืนภาษีได้รับเงินคืนภาษีอย่างรวดเร็ว				
10. ไม่ต้องส่งเอกสารงบการเงินให้กับกรมสรรพากร				
11. ไม่ต้องเข้าคิวรอรับบริการในการยื่นแบบแสดงรายการ				
การมีความเชื่อมั่นในบริการ				
1. ความปลอดภัยในการรักษาความลับของข้อมูลผู้เสียภาษี				
2. ความมั่นใจในการสำรองข้อมูลของผู้เสียภาษี				
3. ความปลอดภัยของระบบการชำระภาษี				

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
4. ระบบงานสามารถรองรับผู้เข้าใช้บริการจำนวนมากที่ใช้บริการในระยะเวลาเดียวกันได้				
5. โปรแกรมบันทึกข้อมูลใบแนบมีรายการแจ้งเตือนข้อมูลที่บันทึกไม่ถูกต้องก่อนการจัดเก็บไฟล์				
6. ระบบมีการแจ้งเตือนเมื่อแนบไฟล์สำหรับการยื่นแบบแสดงรายการไม่ถูกต้อง				
7. การยื่นแบบแสดงรายการมีความถูกต้อง ครบถ้วน				
8. ระบบมีการยืนยันตอบรับทันที เมื่อทำรายการยื่นแบบแสดงรายการสำเร็จ				
9. สามารถตรวจสอบผลการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีได้				
10. สามารถทำการยกเลิกการยื่นแบบแสดงรายการได้ ในกรณีที่ยังไม่ได้ชำระภาษี				
11. การชำระภาษี หรือการคืนเงินภาษีมีความถูกต้อง ครบถ้วนและรวดเร็ว โดยระบบจะมีการตรวจสอบข้อมูลก่อนยื่นยื่นการยื่นแบบแสดงรายการ				
12. ระบบมีการปรับปรุงให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ				

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต
คำชี้แจง

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ท่านพบปัญหาในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการ
และชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ท่านคิดว่าปัญหาที่พบในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีปัญหาในเรื่อง
ใดบ้าง (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. เสียค่าธรรมเนียมในการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
- 2. ไม่สามารถพิมพ์ใบเสร็จได้ทันทีหลังการชำระภาษี
- 3. ต้องเก็บหลักฐานเอกสารงบการเงินเป็นเวลาหลายปี
- 4. โปรแกรมในการกรอกแบบ ภ.ง.ด. 50 แต่ละรายการที่กรอกไม่เชื่อมโยงกันโดยอัตโนมัติ
ต้องทำการกรอกทุกรายการ ทำให้การทำงานเกิดความซ้ำซ้อน
- 5. กรณีแบบที่ไม่มีมีการชำระภาษี เมื่อทำการยื่นแบบยื่นการยื่นแบบไปแล้วไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้
- 6. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ทั่วถึง
- 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่น
แบบผ่านอินเทอร์เน็ต

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)



ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

1. นายอนิรุทธิ์ จงแก้ววัฒนา

คุณวุฒิ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา

ตำแหน่ง นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

2. นายสุทธิชัย ตันบุญยศิริเดช

คุณวุฒิ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา

ตำแหน่ง นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

3. นางสาววิไลวรรณ เมณ์

คุณวุฒิ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตำแหน่ง นักตรวจสอบภาษีชำนาญการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2



ภาคผนวก ค

การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (แบบสอบถาม)



การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในบริการรับชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

1. ทดลองใช้แบบสอบถามกับผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตร ครอนบาค (Cronbach) ดังนี้

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ α คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
 K คือ จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
 $\sum S_i^2$ คือ ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ
 S_t^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

คำนวณหา และ S_t^2 จากสูตร S_i^2

$$S^2 = \frac{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)}{N(N-1)} \quad (N \text{ แทนจำนวนคน})$$

คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 47 ข้อ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น ดังนี้

1) หาคความแปรปรวนของคะแนนรวม (S^2)

$$\begin{aligned}
 \text{จากสูตร} \quad S^2 &= \left(\frac{N\sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)} \right) \\
 &= \left(\frac{30(491,139) - (3,827)^2}{30(30 - 1)} \right) \\
 &= \left(\frac{14,734,170 - 14,645,929}{870} \right) \\
 &= \frac{88,241}{870} \\
 &= 101.43
 \end{aligned}$$

1) รวมความแปรปรวนของทุกข้อ (47 ข้อ) เข้าด้วยกัน

$$\begin{aligned}
 S_i^2 &= 1.02 + 0.92 + 1.93 + 0.40 + 0.44 + 0.29 + 0.47 + 0.56 + 0.32 + 0.34 + 0.29 + \\
 &0.45 + 0.32 + 0.46 + 0.51 + 0.32 + 0.53 + 0.32 + 0.39 + 0.31 + 0.46 + 0.24 + 0.53 + 0.32 \\
 &+ 0.53 + 0.92 + 0.45 + 0.39 + 0.30 + 0.18 + 0.25 + 0.25 + 0.35 + 0.46 + 0.44 + 0.42 + \\
 &0.32 + 0.25 + 0.50 + 0.40 + 0.24 + 0.24 + 0.25 + 0.24 + 0.24 + 0.24 + 0 = 20
 \end{aligned}$$

2) คำนวณหาค่า α

$$\begin{aligned}
 \text{จากสูตร} \quad \alpha &= \frac{K}{K-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\} \\
 &= \frac{47}{46} \left\{ 1 - \left[\frac{20}{101.43} \right] \right\} \\
 &= 1.02 \times 0.80 \\
 &= 0.816
 \end{aligned}$$

ดังนั้น แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.816

ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในบริการรับชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
 ทดลองใช้แบบสอบถามกับผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาหาค่าความเชื่อมั่น

ข้อ คนที่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	1	1	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
2	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
3	1	1	1	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	1	1	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3
5	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2
6	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	2	2	2	3	2
7	1	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4
8	1	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	5	3	3	4	4
9	2	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
11	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
12	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	1	1	4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
14	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	1	1	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4

ชื่อ คนท	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
16	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3
17	1	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	1	1	2	4	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	2	1	3	4	3	2	2	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	1	2	4	3	2	2	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21	4	3	1	2	4	3	3	2	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	1	3	1	2	4	3	3	2	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	1	1	1	2	4	2	3	2	3	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3
24	1	2	1	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
25	1	3	1	2	3	2	3	1	2	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
27	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4
28	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4
29	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
$\sum x_i$	58	61	63	82	96	80	92	81	83	88	100	72	107	105	101	104	106	107	103	108	104
$\sum x_i^2$	142	151	176	236	320	222	296	235	239	268	342	186	391	381	355	370	390	391	365	398	374
S_i^2	1.02	0.92	1.93	0.4	0.44	0.29	0.47	0.56	0.32	0.34	0.29	0.45	0.32	0.46	0.51	0.32	0.53	0.32	0.39	0.31	0.46

ชื่อ คนท	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	
1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	1	0	
2	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	0
3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	0	
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	0	1	
6	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0
7	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	1	0
8	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	0	0
9	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0
10	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0
11	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	0	0	
12	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	1
13	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	0	1	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	1	0	
15	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	0	1	

ข้อ คนที่	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42
16	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	0	1
17	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1
18	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	3	4	4	4	3	4	1	1
19	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	2	1	1
20	4	4	4	4	1	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	1	3	1	1
21	4	4	4	4	2	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	1	1
22	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	2	4	1	1
23	4	4	4	4	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	1	1
24	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	4	4	3	4	1	1
25	4	4	4	4	2	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	1	1
26	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	1	1
27	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	4	3	1	1
28	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	1	1
29	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	1	1
30	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	1	1
$\sum x_i$	109	105	107	106	89	102	106	87	86	83	86	85	94	89	99	107	105	93	98	19	19
$\sum x_i^2$	403	383	391	390	291	360	386	261	252	237	254	251	308	277	339	391	375	303	332	19	19
S_i^2	0.24	0.53	0.32	0.53	0.92	0.45	0.39	0.3	0.18	0.25	0.25	0.35	0.46	0.44	0.42	0.32	0.25	0.5	0.4	0.24	0.24

ชื่อ คนที่	43	44	45	46	47	X	X ²
1	1	0	1	0	0	108	11664
2	1	0	0	0	0	140	19600
3	1	0	1	0	0	128	16384
4	0	1	0	0	0	128	16384
5	0	1	1	0	0	128	16384
6	0	0	1	1	0	113	12769
7	0	1	0	1	0	147	21609
8	0	0	0	0	0	129	16641
9	1	0	1	1	0	115	13225
10	0	1	1	1	0	114	12996
11	1	0	0	0	0	132	17424
12	1	0	0	0	0	116	13456
13	0	0	0	0	0	98	9604
14	1	0	0	0	0	125	15625
15	0	0	0	0	0	128	16384



ชื่อ คนที่	43	44	45	46	47	X	X ²
16	0	0	1	0	0	133	17689
17	0	0	0	1	0	126	15876
18	0	0	1	1	0	132	17424
19	0	0	1	0	0	130	16900
20	0	0	1	0	0	128	16384
21	1	1	1	1	0	138	19044
22	1	1	1	0	0	137	18769
23	1	0	1	1	0	132	17424
24	1	0	1	1	0	134	17956
25	1	1	1	1	0	129	16641
26	1	0	1	1	0	135	18225
27	0	1	1	0	0	131	17161
28	0	1	0	1	0	130	16900
29	0	1	1	0	0	134	17956
30	0	1	1	0	0	129	16641
$\sum x_i$	13	11	19	12	0	3827	491139
$\sum x_i^2$	13	11	19	12	0		
S_i^2	0.25	0.24	0.24	0.24	0		



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวณัฐปณีย์ เวียงสิมา
วัน เดือน ปีเกิด	6 มกราคม 2523
สถานที่เกิด	อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดนครราชสีมา
ประวัติการศึกษา	เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จังหวัดปทุมธานี
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีและเร่งรัดภาษีอากรค้าง

