

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความพึงพอใจในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในกรุงเทพมหานครนี้ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาความพึงพอใจในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ด้าน ได้แก่ด้านการบริการ ค่าใช้จ่าย ช่องทางการให้บริการการส่งเสริมการให้บริการ บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ 3 ส่วนได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด อาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวนเงินที่ขอคืนภาษีจำนวน ต่ำกว่า 5,000 บาท รู้จักบริการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตจากโทรทัศน์ ยื่นแบบเพื่อขอคืนภาษีในเดือนมีนาคมเป็นส่วนใหญ่ และใช้บริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวน 1 ครั้ง

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในกรุงเทพมหานครพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการส่งเสริมการให้บริการ ด้านบุคลากร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาในด้านต่าง ๆ มีดังต่อไปนี้

1. ด้านการบริการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดย การยื่นขอคืนภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตทำได้สะดวกกว่าการ ไปยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่สำนักงาน

สรรพากรอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือความสามารถยื่นแบบได้ทุกวัน โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ สามารถทราบจำนวนเงินภาษีที่ได้รับคืนทันที สามารถยื่นแบบได้หลังเวลา 16.30 น. มีการยืนยันการรับแบบทันทีเมื่อทำการเสร็จมี สามารถยื่นแบบได้ทันทีเมื่อลงทะเบียนเสร็จ มีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษี กรณีกรอกแบบไม่ครบระบบจะเตือนทันที ความรวดเร็วการเข้าถึง ข้อมูลเว็บไซต์ ระยะเวลาในการคืนภาษี ความสะดวกในขั้นตอนการลงทะเบียนสะดวกการคืนภาษี มีความปลอดภัยโดยส่งเช็คทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ยืนยันการรับแบบทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และสามารถยื่นแบบใหม่เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดได้

2. ด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ประหยัดเวลาในการเดินทางและการติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และการไม่ต้องมีการจัดส่งเอกสาร

3. ด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่การบริการทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้ทุกสถานที่ ที่มีอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การให้บริการยื่นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตนอกสถานที่ และพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในการให้บริการยื่นผ่านตัวแทน เช่น ธนาคารพาณิชย์

4. ด้านการส่งเสริมการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า ทุก ๆ ด้านของการส่งเสริมการให้บริการ แล้วผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับความพึงพอใจดังนี้การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือการให้บริการยื่นแบบเสียภาษี/ขอคืนภาษี โดยเจ้าหน้าที่สรรพากรนอกสถานที่ การให้บริการให้คำปรึกษานอกสถานที่ การให้บริการตอบปัญหาเกี่ยวกับภาษีอากร การให้บริการข้อมูลเพิ่มเติมในการขอรับภาษีคืน และการจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับภาษีอย่าง

5. ด้านบุคลากร โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีฝ่ายสนับสนุนการให้บริการขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือบุคลากรสามารถวางใจได้ สามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจ บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้ บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจง่าย บุคลากรสามารถตอบปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้ บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำได้และมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในการให้บริการ ตอบปัญหาต่าง ๆ

6. ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยความถูกต้องของโปรแกรมคำนวณภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือแต่ละขั้นตอนใช้เวลารวดเร็ว ขั้นตอนของการกรอกแบบสะดวก กระบวนการมีความสะดวกไม่ซับซ้อน คำอธิบายการกรอกแบบแต่ละขั้นตอนเข้าใจง่าย

7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยการไม่ต้องไปติดต่อที่กรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือสามารถทำรายการในสถานที่แห่งใดก็ได้ มีความอิสระเป็นส่วนตัว มีความแตกต่างจากการให้บริการที่มีอยู่เดิมโดยเป็นการให้บริการด้วยตนเอง และสามารถแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและจำนวนเงินที่ขอคืนภาษี**

#### **ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ**

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุด้านการบริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ความพึงพอใจระดับมากในด้านการบริการ โดยการขอคืนภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตทำได้สะดวกกว่าการไปยื่นที่สำนักงานสรรพากร รองลงมาคือสามารถทราบจำนวนเงินภาษีที่ได้รับคืนทันที

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุด้านการค่าใช้จ่ายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจสูงสุด ความพึงพอใจระดับมากในด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รองลงมาคือประหยัดเวลาในการเดินทางและการติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุด้านช่องทางการให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจในการบริการทางอินเทอร์เน็ตสามารถใช้บริการได้ทุกสถานที่ ที่มีอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือการให้บริการยื่นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตนอกสถานที่ แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางในการให้บริการยื่นผ่านตัวแทน เช่น ธนาคารพาณิชย์

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุด้านการส่งเสริมการให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจสูงที่สุดในระดับปานกลาง โดยการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือการให้บริการยื่นแบบเสียภาษี/ขอคืนภาษีโดยเจ้าหน้าที่นอกสถานที่

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุด้านบุคลากรพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 ปีหรือต่ำกว่ามีความพึงพอใจสูงที่สุด โดยพึงพอใจในระดับมากในการมีฝ่ายสนับสนุนการให้บริการขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรมีความรู้ความสามารถแนะนำได้ บุคลากรสามารถตอบปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้ และบุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้ แต่มีความพึงพอใจในระดับน้อยในมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในการให้บริการตอบปัญหาต่าง ๆ

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ด้านกระบวนการให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 ปีหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ด้านกระบวนการมีความสะดวกไม่ซับซ้อน ขั้นตอนการกรอกแบบสะดวก แต่ละขั้นตอนใช้เวลารวดเร็ว คำอธิบายการกรอกแบบแต่ละขั้นตอนเข้าใจง่าย และความถูกต้องของโปรแกรมคำนวณภาษีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ด้านสิ่งแวดล้อมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจสูงที่สุดในการไม่ต้องไปติดต่อที่กรมสรรพากร รองลงมาคือสามารถทำรายการในสถานที่แห่งใดก็ได้

#### ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจสูงที่สุด โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตทำได้สะดวกกว่าการไปยื่นที่สำนักงานสรรพากร ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลเว็บไซต์ มีคำอธิบายวิธีการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต ความสะดวกในขั้นตอนการลงทะเบียน มีโปรแกรมตรวจสอบข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ สามารถยื่นแบบได้ทันทีเมื่อลงทะเบียนเสร็จ และมีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษี

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาด้านการค่าใช้จ่ายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงสุด ในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง รองลงมาคือการไม่ต้องมีการจัดส่งเอกสาร

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาด้านช่องทางการให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจสูงสุด โดยการบริการทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้ทุกสถานที่ ที่มีอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือการให้บริการยื่นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตนอกสถานที่

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาด้านการส่งเสริมการให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงสุด โดยการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงและการให้บริการให้คำปรึกษานอกสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาด้านบุคลากรพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงสุด โดยมีฝ่ายสนับสนุนการให้บริการขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา ด้านกระบวนการให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงสุด โดยความถูกต้องของโปรแกรมคำนวณภาษีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ กระบวนการมีความสะดวกไม่ซับซ้อน

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจสูงสุด โดยพึงพอใจในด้านไม่ต้องไปติดต่อที่กรมสรรพากร รองลงมาคือสามารถทำรายการในสถานที่แห่งใดก็ได้

### ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านการบริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุดโดยพึงพอใจในระดับมากที่สุดในการขอคืนภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ตทำได้สะดวกกว่าการไปยื่นที่สำนักงานสรรพากร รองลงมาคือความพึงพอใจระดับมากในการมีโปรแกรมช่วยคำนวณภาษี

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านการค่าใช้จ่ายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุดโดยพึงพอใจระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในด้านการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง รองลงมาคือการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านช่องทางการให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุดโดยการให้บริการยื่นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตนอกสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการยื่นผ่านตัวแทนเช่น ธนาคารพาณิชย์ และการบริการทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้ทุกสถานที่ ที่มีอินเทอร์เน็ต

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านการส่งเสริมการให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด โดยพึงพอใจระดับมากในการให้บริการยื่นแบบเสียภาษี/ขอคืนภาษีโดยเจ้าหน้าที่สรรพากรนอกสถานที่ รองลงมาได้แก่การให้บริการให้คำปรึกษานอกสถานที่และการจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับภาษีอย่างต่อเนื่อง

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านบุคลากรพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับปานกลาง โดยบุคลากรสามารถไว้ใจได้มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาได้แก่สามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจ

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการขึ้นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านกระบวนการให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก โดยความถูกต้องของโปรแกรมคำนวณภาษีมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือแต่ละขั้นตอนใช้เวลารวดเร็ว

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการขึ้นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านสิ่งแวดล้อมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก โดยสามารถทำรายการในสถานที่แห่งใดก็ได้ และมีความอิสระเป็นส่วนตัวมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ความแตกต่างจากการให้บริการที่มีอยู่เดิม โดยเป็นการให้บริการด้วยตนเอง

#### ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนเงินที่ขอคืน

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการขึ้นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนเงินที่ขอคืน ด้านการบริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 5,000 – 10,000 บาท

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการขึ้นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนเงินที่ขอคืน ด้านการค่าใช้จ่ายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 5,000 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก ในด้านการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง และประหยัดเวลาในการเดินทางและการติดต่อเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร รองลงมาได้แก่การประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการขึ้นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนเงินที่ขอคืน ด้านช่องทางการให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 5,000 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก ในการบริการทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้ทุกสถานที่ ที่มีอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการขึ้นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตนอกสถานที่

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนเงินที่ขอคืน ด้านการส่งเสริมการให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับปานกลาง ในการจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับภาษีอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก รองลงมาคือ การให้บริการยื่นแบบเสียภาษี/ขอคืนภาษีโดยเจ้าหน้าที่สรรพากรนอกสถานที่ และการให้บริการให้คำปรึกษานอกสถานที่

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนเงินที่ขอคืน ด้านบุคลากรพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 5,000 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับปานกลาง โดยสามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือบุคลากรสามารถไว้วางใจได้

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนเงินที่ขอคืน ด้านกระบวนการให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืนต่ำกว่า 5,000 บาทมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก โดยความถูกต้องของโปรแกรมคำนวณภาษีมียค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือแต่ละขั้นตอนใช้เวลารวดเร็ว

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนเงินที่ขอคืน ด้านสิ่งแวดล้อมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนเงินที่ขอคืน 5,000 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก โดยการไม่ต้องไปติดต่อที่กรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือมีความอิสระเป็นส่วนตัว

#### อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความพึงพอใจในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านช่องทางการการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพจากการศึกษาการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความ



พึงพอใจในระดับมากต่อส่วนประสมการตลาดด้านราคา ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการบริการด้านกระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ยกเว้นด้านการส่งเสริมการให้บริการที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง การให้บริการตอบปัญหาเกี่ยวกับภาษีอากร การให้บริการข้อมูลเพิ่มเติมในการขอรับภาษีคือการให้บริการยื่นแบบเสียภาษี/ขอคืนภาษีโดยเจ้าหน้าที่สรรพากรนอกสถานที่ การให้คำปรึกษานอกสถานที่และการจัดอบรมสัมมนาเกี่ยวกับภาษีอย่างต่อเนื่อง และด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านมีฝ่ายสนับสนุนการให้บริการขอคืนภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำได้ บุคลากรสามารถตอบปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้ บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการยื่นแบบได้ มนุษย์สัมพันธ์ของบุคลากรในการให้บริการตอบปัญหาต่าง ๆ สามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจ บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจง่ายและ บุคลากรสามารถไว้ใจได้ แสดงว่านโยบายด้านการส่งเสริมการให้บริการ ด้านบุคลากรในปัจจุบันยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่ยื่นแบบเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตได้สูงสุด ดังนั้นผู้บริหารจึงควรมีการทบทวนและแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธิดา ไกรกิจพาณิชย์และคณะ (2547) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ภ.ง.ด. 91 ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีอากร อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามและมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านวิธีการและการดำเนินการในการยื่นแบบ ฯ และด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ โดย ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 91 ผ่านอินเทอร์เน็ตที่มีมากที่สุดคือการประชาสัมพันธ์ ไม่ทั่วถึง ขั้นตอนในการยื่นแบบมีความยุ่งยากเกินไป จำนวนขั้นตอนในการยื่นแบบมีมากเกินไป ใช้เวลาในการเข้าเว็บนาน และไม่เสร็จสิ้นในขั้นตอนเดียว เพราะต้องไปชำระเงินภายหลัง ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้ไม่ได้ทำการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบ ดังนั้นจึงไม่สามารถเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคได้

ผลการศึกษาของปรีทัศน์ ตรีอินทอง (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยทำการศึกษา ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ที่พบว่าในด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาในการดำเนินการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม สถานที่ เอกสาร อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่ด้านการประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งควรจะมีการแก้ไขโดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาในด้านการส่งเสริมการให้บริการ ที่พบว่าการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงยังมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษาของ

ปริทัศน์ ตรีอินทอง มีความแตกต่างจากผลการศึกษาในครั้งนี้ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการสามารถแก้ไขปัญหาและด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้ที่พบว่าด้านการให้บริการตอบปัญหาและการให้ข้อมูลเพิ่มเติมในการขอรับภาษีเงินมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

สำหรับผลการศึกษาของวีระ เส็งพานิช (2547) ที่ได้ศึกษาเรื่องการประชาสัมพันธ์การยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ตโดยการประชาสัมพันธ์ให้ข่าวสาร ความรู้เรื่องภาษีอากรและการปฏิบัติตามข้อกำหนดการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ผู้ประกอบการได้รับความรู้ ความเข้าใจและมีความพึงพอใจและให้ความร่วมมือในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตเป็นแนวทางที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและให้ความร่วมมือ โดยเป็นการสนับสนุนกับผลการศึกษาของเราที่ยังพบว่าด้านการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงยังมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่ถ้ามีการพัฒนาส่งเสริม ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจ

เช่นเดียวกับการศึกษาของทองเพียร สันต์บุรุษ (2546) ที่ได้ศึกษาปัญหาที่พบจากการตรวจคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยสัมภาษณ์กลุ่มเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ซึ่งปัญหาที่พบส่วนหนึ่งเกิดจากบุคลากรผู้ให้บริการได้แก่ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ ทำให้เกิดการตรวจสอบที่ล่าช้า และต้องมีการจัดส่งเอกสารหลายครั้ง ซึ่งจากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับส่วนประสมการตลาดด้านอื่น แสดงว่าคุณภาพในการให้บริการของบุคลากรยังต้องมีการแก้ไข

#### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ยมีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

1. จากผลศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของประชาชน ในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเฉพาะในผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 ปี หรือต่ำกว่าในเรื่องการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง การให้บริการตอบปัญหาเกี่ยวกับภาษีอากร และการให้บริการข้อมูลเพิ่มเติมในการขอรับภาษีเงิน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยแสดงถึงคุณภาพในการส่งเสริมการให้บริการ จะต้องมีการแก้ไขปรับปรุง ถึงแม้ว่าช่วงอายุดังกล่าวจะมีผู้ที่ยื่นขอคืนภาษีเป็นจำนวนน้อยกว่า ช่วงอายุอื่นก็ตาม

2. สำหรับด้านบุคลากรผู้เป็นฝ่ายสนับสนุนการให้บริการการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตในด้านมนุษยสัมพันธ์ และความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและความสามารถแก้ไขปัญหาจากการยื่นแบบยังมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด โดยเฉพาะด้านมนุษยสัมพันธ์ และความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและความสามารถแก้ไขปัญหา แสดงถึงคุณภาพในการให้บริการของบุคลากรยังต้องมีการแก้ไขและพัฒนาต่อไป

3. สำหรับด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งผลการศึกษาพบว่าด้านการให้บริการยื่นผ่านตัวแทนเช่น ธนาคารพาณิชย์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยรวมแล้วด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก แสดงว่าในการให้บริการยื่นผ่านตัวแทนเช่นธนาคารพาณิชย์ ผู้ยื่นแบบอาจจะไม่ได้รับความสะดวกดังนั้นจึงควรต้องมีการศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความสะดวกดังกล่าว

#### ข้อเสนอแนะ

1. ในด้านของการส่งเสริมการให้บริการควรแก้ไขปัญหาในประชาสัมพันธ์ การให้บริการตอบปัญหาเกี่ยวกับภาษีอากร และการให้บริการข้อมูลเพิ่มเติมในการขอรับภาษีคืนโดยการเพิ่มการให้บริการตอบปัญหาและให้ข้อมูลเพิ่ม ทั้งการเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ในการให้บริการ และเพิ่มจำนวนพนักงานในการให้บริการการตอบปัญหาให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในเดือนมีนาคมซึ่งเป็นเดือนสุดท้ายของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและเป็นช่วงเวลาที่มียื่นแบบแสดงรายการภาษีสูงสุด และเพิ่มสื่อโฆษณาที่สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้มากยิ่งขึ้น

2. สำหรับด้านบุคลากรเพื่อเป็นการจัดคนให้เหมาะสมกับงานนั้น ในการจัดหาบุคลากรในด้านการบริการลูกค้า ควรต้องมีการคัดเลือกให้เหมาะสมรวมทั้งมีการอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์ การให้ความรู้ในเรื่องการให้บริการการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตด้วยเพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหาได้อย่างดียิ่งขึ้น

3. สำหรับด้านช่องทางการให้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการยื่นผ่านตัวแทนเช่นธนาคารพาณิชย์ ควรมีการศึกษาถึงความเหมาะสมในช่องทางการให้บริการ โดยเปรียบเทียบทั้งด้านความพึงพอใจของผู้ยื่นแบบ จากปริมาณผู้ใช้บริการกับค่าใช้จ่ายที่กรมจะต้องเสียให้กับธนาคาร ว่ามีความคุ้มค่ากันหรือไม่ ถ้าผลที่ออกมาไม่คุ้มค่ากันก็ควรจะยกเลิกช่องทางการให้บริการดังกล่าว แล้วหาช่องทางการให้บริการอื่น ๆ แทน เช่นการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ เป็นต้น