

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ การเติบโตของอินเทอร์เน็ต และการแพร่กระจายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communications Technology: ICT) นำมาซึ่งความคาดหวังว่าจะทำให้เกิดการปฏิรูปกระบวนการทำงานของระบบราชการ โดยการใช้ ICT เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้นและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เข้าถึงการบริการของรัฐได้มากขึ้น จากแนวคิดนี้ ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ทั้งกลุ่มประเทศอุตสาหกรรมและประเทศกำลังพัฒนา ได้นำหลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ไปดำเนินการ (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2548ก) โดยมุ่งเน้นที่จะให้บริการข้อมูลข่าวสารออนไลน์ (online) และบริการต่าง ๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน

สำหรับประเทศไทย รัฐบาลมีนโยบายที่ชัดเจนที่จะก้าวไปสู่ e-Government และได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนา ICT โดยได้กำหนดนโยบายที่ชัดเจนให้ภาครัฐเป็นผู้นำในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไปใช้ในการดำเนินงานของภาครัฐเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารและให้บริการประชาชน (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2548ก) สำหรับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้เริ่มดำเนินการแล้วตั้งแต่ พ.ศ. 2544 ภายใต้ความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานจัดทำโครงการนำร่องด้านการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น เพื่อปูพื้นฐานการดำเนินงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหนึ่งของภาครัฐที่ได้จัดทำโครงการนำร่องในการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้เริ่มให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยเปิดให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตครั้งแรกในปี 2545 โดยเริ่มจากการให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. 91 (กรมสรรพากร, 2549) นอกจากนี้กรมสรรพากรได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานอย่างเต็มที่ เพื่อพัฒนาไปสู่ความเป็นสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2548ข) โดยกรมสรรพากรได้มีการพัฒนาโครงข่ายพื้นฐานทางด้าน ICT ของกรมสรรพากร พัฒนาความพร้อมของเจ้าหน้าที่ให้มีความสามารถใช้ ICT ที่เหมาะสมและมีความสมบูรณ์ นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการภายในและบริการประชาชน รวมไปถึงการติดต่อหน่วยงานภายนอก และการยกระดับการให้บริการโดยยึดถือประชาชนเป็นหลัก

หน่วยงานสรรพากรในจังหวัดเชียงใหม่ก็ได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงานอย่างเต็มที่เช่นกัน โดยได้รับการจัดสรรอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ การปรับปรุงระบบเครือข่าย และการพัฒนาความพร้อมของเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภายในองค์กรและให้บริการประชาชน ซึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ได้แบ่งเขตความรับผิดชอบเป็น 2 พื้นที่ คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ในส่วนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ครอบคลุมพื้นที่อำเภอสันกำแพง อำเภอสันทราย อำเภอแม่ริม อำเภอฝาง อำเภอดอยสะเก็ด อำเภอแม่แตง อำเภอเชียงดาว อำเภอพร้าว อำเภอไชยปราการ อำเภอแม่อาย อำเภอเวียงแหงและกิ่งอำเภอแม่ออน จากการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ทำให้ในปัจจุบันจำนวนประชาชนผู้เสียภาษีได้เข้าใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งในปี 2547 มีผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ตามแบบ ภ.ง.ด. 90 และ ภ.ง.ด. 91 จำนวน 17,898 ราย และได้เพิ่มขึ้นเป็น 29,689 รายจากจำนวนผู้เสียภาษีทั้งหมด 50,705 คน ในปี 2548 (กรมสรรพากร, 2549) แสดงให้เห็นว่าการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้นและมีแนวโน้มว่าจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่จะให้บริการประชาชนที่ดีขึ้นและสามารถเข้าถึงประชาชน

อย่างไรก็ตามการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษีที่เริ่มหันมาใช้บริการให้เกิดการใช้งานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหากสามารถเข้าใจถึงความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตก็จะส่งผลให้สามารถเลือกใช้กลยุทธ์ วิธีการ และเครื่องมือ ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดความพึงพอใจ และการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตได้

ดังนั้นผู้ศึกษามีความประสงค์จะทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ต่อคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เชียงใหม่ 2 ต่อคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน อินเทอร์เน็ต

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เชียงใหม่ 2 ต่อคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน อินเทอร์เน็ต

2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ที่เกิดขึ้นจากเปรียบเทียบผลที่ได้รับจาก การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตกับความ คาดหวังของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการบริการ หมายถึง ระดับความสามารถของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เสียภาษี ที่มาใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ