

## บทที่ 5

### สรุปอภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรเป็นหนึ่งในบริการที่กรมสรรพากรต้องการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษีที่เริ่มหันมาใช้บริการให้เกิดการใช้งานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนอกจากจะช่วยอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้เสียภาษีแล้ว ยังทำให้กรมสรรพากรประหยัดค่าใช้จ่าย และมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรได้ดีขึ้นอีกด้วย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ต่อคุณภาพการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งได้ประยุกต์การวัดคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของ Lee และ Lin โดยกำหนดกรอบการวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต 5 ด้าน คือ 1) การออกแบบเว็บไซต์ (Web site design) 2) ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability) 3) การตอบสนอง (Responsiveness) 4) ความไว้วางใจ (Trust) 5) ความเป็นส่วนตัว (Personalization) ในการศึกษาได้เก็บตัวอย่างจำนวน 407 คน รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษานี้ จำนวน 407 คน พบว่า เป็นเพศหญิงจำนวน 211 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.84 ส่วนใหญ่มีสถานะภาพสมรสแล้ว และอยู่ในวัยทำงานอายุระหว่าง 21-60 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นลูกจ้างหรือพนักงานบริษัท มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้บริการการขึ้นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตจากการโฆษณาทางโทรทัศน์มากที่สุด และเมื่อแยกวิเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถามตามแบบแสดงรายการพบว่าใช้บริการขึ้นแบบ ภ.ง.ด.91 จำนวน 294 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.24 และใช้บริการขึ้นแบบ ภ.ง.ด.90 จำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.76 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขึ้นแบบแสดงรายการในช่วงเดือนมีนาคม และช่วงเวลาที่ยิยมขึ้นแบบอยู่ระหว่าง 8.30 – 16.30 น. ให้ความสำคัญอันดับแรกในด้านการประหยัดเวลาสะดวกและรวดเร็ว รองลงมาได้แก่ การลดภาระยุ่งยากในการใช้เอกสารประกอบการขึ้นแบบเสียภาษี

การวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถสรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

#### ด้านการออกแบบเว็บไซต์ (Web site design)

ความคาดหวังด้านการออกแบบเว็บไซต์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังโดยรวมระดับมากที่สุด โดยให้ความคาดหวังระดับมากที่สุดในปัจจัยย่อยระบบเครือข่ายมีความรวดเร็ว การค้นหาและเลือกรายการที่ง่ายและสะดวก แสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้องและชัดเจน เนื้อหาสาระมีความถูกต้องและการเชื่อมโยงเนื้อหาถูกต้องเหมาะสม ตามลำดับและให้ความคาดหวังในระดับมากในปัจจัยย่อยเว็บไซต์มีความสวยงามน่าใช้งาน

การรับรู้ด้านการออกแบบเว็บไซต์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้โดยรวมระดับมากที่สุด โดยมีการรับรู้ระดับมากที่สุดในปัจจัยย่อยระบบเครือข่ายมีความรวดเร็ว การเชื่อมโยงเนื้อหาถูกต้องเหมาะสมและแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ตามลำดับและมีการรับรู้ระดับมากในปัจจัยย่อยการค้นหาและเลือกรายการที่ง่ายและสะดวก เนื้อหาสาระมีความถูกต้อง และเว็บไซต์มีความสวยงามน่าใช้งาน

ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยปัจจัยย่อยที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านเนื้อหาสาระมีความถูกต้อง เว็บไซต์มีความสวยงามน่าใช้งาน การค้นหาและเลือกรายการที่ง่ายและสะดวก แสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้องและชัดเจนและระบบเครือข่ายมีความรวดเร็ว ตามลำดับ

ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.91 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยปัจจัยย่อยที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านเนื้อหาสาระมีความถูกต้อง เว็บไซต์มีความสวยงามน่าใช้งาน การค้นหาและเลือกรายการที่ง่ายและสะดวก และแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ส่วนผลการศึกษของผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.90 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดย

ปัจจัยย่อยที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านเนื้อหาสาระมีความถูกต้องและเว็บไซต์มีความสวยงามน่าใช้งาน ตามลำดับ

#### ด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย(Reliability)

ความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังโดยรวมระดับมากที่สุด โดยให้ความคาดหวังระดับมากที่สุดในปัจจัยย่อยด้านข้อมูลมีความถูกต้องและมีการปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ให้ไว้ และให้ความคาดหวังระดับมากในปัจจัยย่อยตรงตามเป้าหมายที่วางไว้และมีการเก็บรักษาความลับของลูกค้า

การรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้โดยรวมระดับมาก โดยทุกปัจจัยย่อยมีการรับรู้ระดับมาก

ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยปัจจัยย่อยที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านข้อมูลมีความถูกต้อง ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้และมีการปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ให้ไว้ ตามลำดับ

ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.91 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยปัจจัยย่อยที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านข้อมูลมีความถูกต้อง ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ และมีการปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ให้ไว้ ตามลำดับ ส่วนผลการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.90 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยปัจจัยย่อยที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ ข้อมูลมีความถูกต้อง ตามลำดับ

#### ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

ความคาดหวังด้านการตอบสนอง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังโดยรวมระดับมากที่สุด โดยให้ความคาดหวังระดับมากที่สุดในปัจจัยย่อยด้านมีระบบการยื่นรับรองผลสามารถกู้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และการให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับและให้ความ

คาดหวังระดับมากในปัจจัยย่อยด้านมีความรวดเร็วในการให้บริการและมีการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

การรับรู้ด้านการตอบสนอง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้โดยรวมระดับมาก โดยทุกปัจจัยย่อยมีการรับรู้ระดับมาก

ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้โดยรวมในทุกปัจจัยย่อยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ มีความรวดเร็วในการให้บริการ สามารถกู้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว มีการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว มีระบบการยืนยันรับรองผลและการให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.91 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้โดยรวมในทุกปัจจัยย่อยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ ด้านมีความรวดเร็วในการให้บริการ สามารถกู้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว มีการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว มีระบบการยืนยันรับรองผล และการให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ ส่วนผลการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.90 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยปัจจัยย่อยที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านมีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

#### ด้านความไว้วางใจ (Trust)

ความคาดหวังด้านความไว้วางใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังโดยรวมระดับมาก โดยให้ความคาดหวังระดับมากที่สุดปัจจัยย่อยด้านคุณสมบัติส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ และการให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องชัดเจนก่อนใช้บริการ ตามลำดับและให้ความคาดหวังระดับมากในปัจจัยย่อยภายหลังจากใช้บริการมีการรับรองผลการยื่นแบบฯ ได้อย่างถูกต้อง

การรับรู้ด้านความไว้วางใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้โดยรวมระดับมาก โดยมีการรับรู้ระดับมากที่สุดปัจจัยย่อยด้านคุณสมบัติส่วนต่อประสานกับผู้ใช้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ

และมีการรับรู้ระดับมากในปัจจัยย่อยด้านการให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องชัดเจนก่อนใช้บริการและ ภายหลังจากใช้บริการมีการรับรองผลการยื่นแบบฯ ได้อย่างถูกต้อง ตามลำดับ

ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความ คาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้ด้านความไว้วางใจโดยรวมที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยปัจจัย ย่อยที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องชัดเจนก่อนใช้ บริการ และคุณสมบัติส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ที่มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.91 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้โดยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยปัจจัย ย่อยที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องชัดเจนก่อนใช้ บริการและคุณสมบัติส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ที่มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ ตามลำดับ ส่วนผลการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ยื่นแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.90 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่า ค่าเฉลี่ยของการรับรู้โดยรวมอย่างไม่มีนัยสำคัญในทุกปัจจัยย่อย

#### **ด้านความเป็นส่วนตัว (Personalization)**

ความคาดหวังด้านความเป็นส่วนตัว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังโดยรวม ระดับมากที่สุด โดยให้ความคาดหวังระดับมากที่สุดในทุกปัจจัยย่อย

การรับรู้ด้านความเป็นส่วนตัว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้โดยรวมระดับมาก โดย มีการรับรู้ระดับมากที่สุดในทุกปัจจัยย่อยด้านเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ และการได้รับบริการและความ ช่วยเหลือเป็นอย่างดี ตามลำดับ และมีการรับรู้ระดับมากในปัจจัยย่อยด้านสามารถแสดง ความ คิดเห็นและข้อเสนอแนะ และมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากเว็บไซต์ ตามลำดับ

ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความ คาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้ด้านความเป็นส่วนตัวโดยรวมในทุกปัจจัยย่อยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ตามลำดับ โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากเว็บไซต์ การได้รับบริการและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี สามารถแสดงความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะ และการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ตามลำดับ



ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการขึ้นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.91 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้โดยรวมในทุกปัจจัยย่อยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ ด้านมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากเว็บไซต์ การได้รับบริการและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี สามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ตามลำดับ ส่วนผลการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ขึ้นแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.90 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยปัจจัยย่อยที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากเว็บไซต์และการได้รับบริการและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ตามลำดับ

ปัญหาในการใช้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการบริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

#### ปัญหาก่อนการเข้าใช้ระบบ

ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาก่อนการเข้าใช้ระบบเรียงตามลำดับความสำคัญได้ดังนี้

1. ข้อมูลและวิธีการใช้บริการขึ้นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ละเอียดและทำความเข้าใจได้ยาก
2. ขาดความรู้เกี่ยวกับระเบียบการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต
3. มีปัญหาในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร

#### ปัญหาขณะเข้าใช้ระบบ

ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาขณะเข้าใช้ระบบเรียงตามลำดับความสำคัญได้ดังนี้

1. ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการมีความยุ่งยาก
2. ขั้นตอนการทำรายการขึ้นแบบฯ ยุ่งยากและหลายขั้นตอน
3. ไม่เข้าใจวิธีการบันทึกข้อมูลและการคำนวณภาษี
4. มีปัญหาเกี่ยวกับวิธีการชำระเงิน
5. มีความล่าช้าของเครือข่ายในขณะที่เข้าใช้ระบบ

## ปัญหาหลังเข้าใช้ระบบ

ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาหลังเข้าใช้ระบบเรียงตามลำดับความสำคัญได้ดังนี้

1. เกิดความไม่แน่ใจในการยื่นแบบและชำระเงิน
2. ได้รับคืนเงินภาษีอากรล่าช้า
3. ต้องเก็บหลักฐานการยื่นแบบฯ เป็นเวลาหลายปี
4. มีการระงับค่าใช้จ่ายมากกว่าวิธีเดิม

### 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น สามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ต่อการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่ง Kotler ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพอใจที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ ตามที่ได้รับรู้กับความคาดหวัง ดังนั้นระดับความพอใจจึงเป็นปัจจัยของความแตกต่าง ระหว่างการทำงานที่ได้รับรู้กับความคาดหวัง หากบุคคลได้รับรู้การทำงานของผลิตภัณฑ์ว่าต่ำกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) แต่หากระดับของการรับรู้การทำงานของผลิตภัณฑ์ตรงกับความคาดหวัง บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากการรับรู้การทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (Delighted) ซึ่งสิ่งที่ส่งผลต่อความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ คุณภาพการบริการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด และมีการรับรู้ในระดับมากซึ่งมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ในทุกปัจจัยหลักของคุณภาพการบริการ โดยสามารถเรียงลำดับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ได้ ดังนี้

ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญในปัจจัยย่อยทุกด้าน

ด้านการออกแบบเว็บไซต์ (Website design) จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญในปัจจัยย่อยด้านเนื้อหาสาระมีความ

ถูกต้อง ความสวยงาม การค้นหาและเลือกการที่ง่ายและสะดวก แสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง และชัดเจนและระบบเครือข่ายมีความรวดเร็ว

ด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability) จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญในปีจจัยย่อยด้านข้อมูลมีความถูกต้อง ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ และมีการปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ให้ไว้

ด้านความเป็นส่วนตัว (Personalization) จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญในทุกปีจจัยย่อย

ด้านความไว้วางใจ (Trust) จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญในปีจจัยย่อยด้านการให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องชัดเจนก่อนใช้บริการและคุณสมบัติส่วนต่อประสานกับผู้ใช้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ

อย่างไรก็ตามผลการศึกษาคั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Youssef (1996) ที่พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการขึ้นกับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ ถ้ามีความแตกต่างกันน้อยหรือไม่แตกต่างผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมาก แต่ถ้ามีความแตกต่างกันมากแสดงว่า ผู้รับบริการยังไม่มี ความพึงพอใจในงานบริการและสอดคล้องกับ European Commission (2004) ที่ได้ทำการสำรวจและประเมินการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐในสหภาพยุโรป โดยผู้บริการในสหภาพยุโรปร้อยละ 60 มีความพึงพอใจในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ แต่ผู้บริการโดยส่วนใหญ่ยังคงต้องการให้มีการปรับปรุงคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ให้ดีขึ้นอย่างแท้จริง ทั้งในด้านความง่ายในการใช้งาน การช่วยเหลือการใช้งาน ความคุ้มค่าในการใช้งานและความประหยัด นอกจากนี้ผลการศึกษา ยังสอดคล้องกับของ นราขวัญ (2547) ที่พบว่า ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในจังหวัดแม่ฮ่องสอนโดยมีค่าเฉลี่ยในระดับขึ้นพอใจมากในทุกปีจจัยบริการ ได้แก่ ด้านบริการด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ แต่ทั้งนี้ผู้บริการยังคงต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการในด้านความรวดเร็วของการให้บริการ ความสะดวกสบาย ความทันสมัยและข้อมูลมีความถูกต้อง

### 5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เชียงใหม่ 2 ต่อคุณภาพการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน อินเทอร์เน็ตมีข้อค้นพบดังนี้



1. ผู้ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แม้ว่าจะมีการรับรู้ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับหนึ่ง แต่ยังคงต้องการให้มีการพัฒนาปรับปรุงการบริการผ่านอินเทอร์เน็ตให้ดีขึ้น ซึ่งอาจเป็นเพราะการใช้งานบริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตยังมีความยุ่งยากและมีหลายขั้นตอน รวมไปถึงคู่มือการใช้งานและระเบียบเกี่ยวกับการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้บริการทำความเข้าใจได้ยาก

2. ปัจจัยด้านการตอบสนองมีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้มากที่สุด โดยผู้บริการมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญในทุกปัจจัยย่อย แสดงให้เห็นว่า ผู้บริการให้ความสำคัญและต้องการให้ปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้นในปัจจัยย่อยมีความรวดเร็วในการให้บริการ สามารถกู้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว มีการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว มีระบบการยืนยันรับรองผล และการให้บริการมีความเหมาะสม

3. ผู้ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.91 มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญในทุกปัจจัยองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ ในขณะที่ตามแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด.90 มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญในเกือบทุกปัจจัย ยกเว้นด้านความไว้วางใจซึ่งมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ไม่แตกต่างกัน

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญในทุกปัจจัยองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ จึงควรมีการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะแยกตามระดับของหน่วยงานดังนี้

##### กรมสรรพากร

1. ควรปรับปรุงระบบการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตดังนี้

##### ด้านการออกแบบเว็บไซต์

- ควรมีการปรับปรุงการออกแบบหน้าเว็บไซต์ให้สวยงาม และง่ายต่อการใช้งาน
- ควรปรับปรุงระบบค้นหาและเลือกรายการ

- ควรปรับปรุงความเร็วของเครือข่าย เช่น เพิ่มหรือขยายช่องทางเครือข่ายให้มากขึ้น

#### ด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย

- ควรปรับปรุงฐานข้อมูลผู้ใช้ให้มีความถูกต้องมากขึ้น เช่น ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ เป็นต้น
- ควรปรับปรุงระบบงานให้รวดเร็ว เช่น การคืนเงิน ระยะเวลาในการกรอกข้อมูล เป็นต้น

#### ด้านการตอบสนอง

- ควรมีการลดขั้นตอนในระบบงานเพื่อเพิ่มความเร็วในมากขึ้น เช่น ลดขั้นตอนการบันทึกข้อมูลของผู้เสียหาย เป็นต้น

#### ด้านความไว้วางใจ

- ควรจัดทำคู่มืออธิบายในการใช้งานไว้ในเว็บไซต์

#### ด้านความเป็นส่วนตัว

- ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ เช่น การแจ้งยืนยันการชำระเงินทางอีเมล
- ควรให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้ง่ายขึ้น
- 2. ควรจัดทำศูนย์ให้บริการข้อมูลสรรพากร (call center) สำหรับให้คำแนะนำ อธิบาย และให้ความช่วยเหลือในการใช้งานบริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

#### สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2

1. ควรจัดโครงการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เข้าใจแก่ประชาชนผู้เสียหายในท้องถิ่น โดยจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อให้ประชาชนผู้เสียหายเกิดความเข้าใจในการใช้บริการ และระเบียบการใช้งาน ซึ่งจะทำได้สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น
2. ควรจัดทำเอกสารคู่มือ ระเบียบ วิธีใช้ ให้ประชาชนผู้เสียหาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนของการใช้บริการ วิธีการบันทึกข้อมูล และวิธีการคำนวณภาษี
3. ควรจัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการอิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้เสียหาย พร้อมเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ เพื่อให้ผู้เสียหายหันมารู้จักและใช้งานบริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไปมีดังนี้

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต
2. ควรมีการศึกษาถึงประสิทธิภาพของการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีประเภทต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต
3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่ต่าง ๆ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved