

ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่
เพชรบุรี (ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมือง)

สารนิพนธ์
ของ
นางวรรณิ์ นันทวิสุทธิ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
กันยายน 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

336.24068

๖271๐

ร.3

ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่
เพชรบุรี (ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมือง)

บทคัดย่อ

ของ

นางวรรณิ์ นันทวิสุทธิ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

กันยายน 2546

๒๒๙๘๘๔

13 พ.ย. 2546

วรรณิ์ นันทวิสุทธิ. (2546) . ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการ บริการ
ของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี (ศึกษาเฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมือง
เพชรบุรี) . สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดม
ไพจิตรกุล.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบและรวบรวมความคิดเห็นเพิ่มเติม
และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของ
เจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี (ศึกษาเฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี)
ใน 4 ด้าน คือ ด้านระบบงานจัดเก็บภาษีอากร ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ ด้าน
เทคโนโลยี และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากร
พื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี จำนวน 222 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม
มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การ
แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่าความแปรปรวน
ทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของ
เชฟเฟ (Scheffe's)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรีมีความพึง
พอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี โดยรวมและรายด้านจำแนกตามอายุ
ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการประกอบธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ประเภทของธุรกิจ
และขนาดของรายได้ ส่วนใหญ่อยู่ระดับปานกลาง

2.เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่
สาขาเมืองเพชรบุรีที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี จำแนกตามระดับการ
ศึกษา ด้านระบบการจัดเก็บภาษีอากร และด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านเทคโนโลยี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 ส่วนการจำแนกตามอายุ ตำแหน่งในการประกอบธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบ
ธุรกิจ ประเภทของการประกอบธุรกิจและขนาดของรายได้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง
สถิติ

3. ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรีไม่มีการให้
ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมแต่อย่างใด

SATISFACTION OF REGISTERD TRADERS REGISTERING FOR VALUE ADDED TAX
WITH THE SERVICES OF PETCHABURI AREA REVENUE OFFICE : A CASE STUDY
OF AREA REVENUE OFFICE AT MUNGE PETCHABURI BRANCH.

AN ABSTRACT
BY
MRS. WANNEE NANTAVISUT

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
September 2003

Wannee Nantavisut. (2003). *Satisfaction of Registered Traders Registerins for Value Added Tax with the Services of Petchaburi Area Revenue Office : A case Studay of Area Revenue Office at Maung Petchaburi Branch*. Master Project, M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Prof. Dr. Tamrong Audumpsijitgoot.

The purpose of this research was to compare and gather additional opinions and suggestions of Rejestered Traders for Value Added tax on the Services of Area Petchaburi Revenue Office : A case Study of Area Revenue Office Barnch Maung Petchaburi in four aspects :

The Sample of this research was composed of 222 of Registered Traders for Value Added Tax in area Revenue office Branch Maun Petchaburi. The instrument used was questionnaires with 5 rating scale of Likert and the questionnaires with opened – eaded questions. Statistical analysis included frequencies, percentages, means, standard deviation, t-test One Way ANOVA variance and mean comparison in pair by Scheffe's.

The findings of the study were :

1. Registered traders for Value Added Tax in area Revenue office Branch Maung Petchaburi satisfaction of the services of Area Petchabuir Revenue office by all as peet was at medium level.

2. Comparing satisfaction of Registered Traders for Value Added Tax at office branch Maung Petchaburi towards service of the services of Area Petchaburi office divided by edication level, tax colketion system, and public Relation of tax understanding variables were statistical significantly defferent at .01, but taxation technology was statistical signifcintly defferent at .05. The variables ; age, position in the business's experience, Kind of business , and income of business were not statistical significantly defference.

3. There was not any commend and suggestion.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ ดร.চারงค์ อดุมไพจิตรกุล)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิมไทย)

คณะกรรมการสอบ



..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.চারงค์ อดุมไพจิตรกุล)



..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิมไทย)



..... กรรมการ
(อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)

วันที่ ๘ เดือน กันยายน พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล อาจารย์ที่ปรึกษาการทำสารนิพนธ์และประธานคณะกรรมการสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลี้มไทย และอาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง ที่ได้ให้คำแนะนำในการปรับปรุงสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ ถูกต้อง จนกระทั่งเสร็จสิ้นสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ นายธีระพล ตันพานิช นางศิริพร บุญเจริญ และ อาจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

ขอขอบพระคุณสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรีและเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นผลสำเร็จด้วยดี

ขอขอบคุณผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งไม่ได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ ที่ให้ความช่วยเหลือให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะและให้กำลังใจในการวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดี

วรรณิ นันทวิสุทธิ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการศึกษาวิจัย	3
ด้านเนื้อหา.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
สมมุติฐานในการวิจัย	7
2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ความหมายและความเป็นมาของกรมสรรพากร สำนักงาน สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมือง เพชรบุรี.....	8
ความหมายแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	19
ความหมายของการให้บริการ.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	22
การบริการในด้านระบบการจัดเก็บภาษีสรรพากร.....	25
การบริการด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์	26
การบริการด้านเทคโนโลยี	26
การบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	27
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย	29
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	31
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	32
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	32

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	56
ความมุ่งหมายของการวิจัย	56
วิธีดำเนินการวิจัย	56
การวิเคราะห์ข้อมูล	57
สรุปผลและวิเคราะห์ข้อมูล	58
การอภิปรายผล	60
ข้อเสนอแนะ	64
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	64
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป	66
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	70
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	71
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	77
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	80
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	85

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากร.....	29
2 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	37
3 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมือง เพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน.....	39
4 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมือง เพชรบุรี ด้านระบบงานจัดเก็บภาษีอากรเป็นรายด้านและรายข้อ.....	40
5 ภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ด้านการให้ความรู้ และการประชาสัมพันธ์ เป็นรายด้านและรายข้อ.....	42
6 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมือง เพชรบุรี ด้านเทคโนโลยี เป็นรายด้านและรายข้อ.....	44
7 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมือง เพชรบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นรายด้านและรายข้อ.....	46
8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านจำแนก ตามอายุ	48

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
9 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	49
10 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี ด้านระบบงานจัดเก็บภาษีอากร จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	50
11 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	50
12 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี ด้านเทคโนโลยี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	51
13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งในการประกอบธุรกิจ.....	52
14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ.....	53
15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทของการประกอบธุรกิจ.....	54
16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามขนาดของรายได้.....	55

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สำหรับรายได้ของรัฐบาลไม่ว่าจะเป็นประเทศไทยหรือต่างประเทศจะมีแหล่งรายได้มาจากการจัดเก็บภาษีอากร จากการขายสิ่งของและการบริการ รายได้จากรัฐพาณิชย์ และรายได้ประเภทอื่น ๆ นอกจากรายได้ด้วยวิธีการที่กล่าวมาแล้ว ในบางภาวะการณ์ที่รัฐบาลมีความจำเป็นต้องใช้เงินมากขึ้นหรือหากในปีใดรัฐบาลคาดว่าจะจัดเก็บภาษีอากรรวมทั้งการหารายได้ด้วยวิธีการอื่น ๆ จะประมาณการรายได้ต่ำกว่าประมาณการงบประมาณรายจ่ายที่รัฐบาลคาดว่าจะจำเป็นต้องใช้จ่าย รัฐบาลอาจต้องใช้วิธีการหารายได้ด้วยวิธีการอย่างอื่นที่ไม่ใช่วิธีการทั้งหมดที่กล่าวมาแล้ว เช่น อาจนำเงินคงคลังของประเทศออกมาใช้ ถ้าประเทศอยู่ในฐานะที่มีเงินคงคลังมากพอที่จะนำมาใช้จ่ายได้ หรือถ้าเป็นกรณีที่ประเทศไม่ได้อยู่ในฐานะที่จะนำเงินคงคลังของประเทศออกมาใช้ได้ก็อาจจะต้องใช้วิธีการก่อกู้สาธารณะใน 2 กรณีหลังนี้ ส่วนใหญ่มักจะไม่นับว่าเป็นวิธีการในการหารายได้ แต่มักจะเรียนกันว่า คือส่วนหนึ่งของรายรับของรัฐบาล (ไพรัตน์ ตระการศิริ, 2544: 73)

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานของรัฐหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง สำหรับภาษีที่จัดเก็บจะแบ่งเป็น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ (ผศ. วิไล พินโยภรณ์, 2542 : 1) หลักการและวิธีการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรจะยึดหลักการและวิธีการจัดเก็บตามกฎหมายด้วยการผู้เสียภาษีประเมินตนเอง โดยมุ่งเน้นให้เกิดความเป็นธรรม ความเสมอภาคแก่ผู้เสียภาษียึดหลักผู้เสียภาษีเป็นศูนย์กลาง มีเป้าหมายให้เกิดความโปร่งใสในการตัดสินใจ มีวิธีการทำงานที่รวดเร็วและคล่องตัว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษีให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดดังคำขวัญที่ว่า “เต็มใจ เต็มใจให้ประชาชน ”

วัตถุประสงค์หลักในการจัดเก็บภาษีคือ จะต้องจัดเก็บภาษีในระดับที่เหมาะสมและทั่วถึงด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำของกรมสรรพากรและผู้เสียภาษี นอกจากนี้ยังจะต้องสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษีเพื่อให้เกิดความสมัครใจในการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบในระดับสูงสุดให้ผู้เสียภาษีเกิดความรู้สึกว่าทุกคนเสียภาษีอย่างถูกต้อง ซึ่งการที่จะทำให้ผู้เสียภาษีเข้าใจในเรื่องของการปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้องนั้น จะต้องมีการบริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีด้วยความเต็มใจ ทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร (กรมสรรพากร www.rd.go.th)

กรมสรรพากรได้รับนโยบายจากรัฐบาลโดยให้นำระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะมาใช้ในการจัดเก็บภาษีแทนภาษีการค้า เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2535 (ภูมิศักดิ์ อานาฟี. 2542 : 2) ซึ่งจะเป็นภาษีทางอ้อม โดยภาษีมูลค่าเพิ่มจะจัดเก็บจากการขายสินค้าหรือบริการโดยทั่วไป ส่วนภาษีธุรกิจเฉพาะจะเป็นภาษีที่จัดเก็บจากการประกอบการเฉพาะอย่างแทนภาษีการค้าที่เลิกไปเช่นกัน สำหรับสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ก็เป็นหน่วยงานย่อย หนึ่งของกรมสรรพากรซึ่งจะต้องมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีในส่วนในพื้นที่เพชรบุรีตามนโยบายของกรมสรรพากรอย่างเคร่งครัด

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ซึ่งมีหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการตามนโยบายของกรมสรรพากร จึงมีความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในพื้นที่เพชรบุรีว่าเป็นอย่างไร ซึ่งผลการวิจัยนี้จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และมองเจ้าหน้าที่สรรพากรอย่างเป็นมิตร กล่าวที่จะขอคำแนะนำ ทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อกรมสรรพากร ดังคำที่ว่า “ได้ทั้งมิตรและภาษี”

ความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ในด้านของ
 - 1.1 ด้านระบบการจัดเก็บภาษีสรรพากร
 - 1.2 ด้านการให้ความรู้ การประชาสัมพันธ์
 - 1.3 ด้านเทคโนโลยี
 - 1.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนมูลค่าเพิ่มที่มีการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี โดยจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการประกอบธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ประเภทของการประกอบธุรกิจและขนาดของรายได้
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษีในการบริการของเจ้าหน้าที่ สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี

ความสำคัญของการศึกษาวิจัย

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ครั้งนี้ ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ดังนี้

1. เป็นข้อมูลเสนอแนะผู้บังคับบัญชาใช้ประกอบในการวางแผนนโยบายการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีต่อไป

2. เป็นข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่สรรพากรทุกท่านได้ใช้ในการพิจารณาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดความพึงพอใจสูงสุด

3. เป็นข้อมูลในการนำไปปรับใช้ในการพัฒนาด้านการให้บริการของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ในด้านของ ระบบการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม การให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ การนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัย และในด้านของเจ้าหน้าที่สรรพากรผู้ให้บริการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการที่ยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรีสาขาเมือง ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น จำนวน 690 คน (ข้อมูล ณ 30 กรกฎาคม 2545)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี จำนวน 222 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกได้ดังนี้

1. อายุของผู้ประกอบการ

- 1.1 อายุ 20 - 30 ปี
- 1.2 อายุ 31- 40 ปี
- 1.3 อายุ 41 ปีขึ้นไป

2. ระดับการศึกษา

- 2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2.2 ปริญญาตรี
- 2.3 สูงกว่าปริญญาตรี

3. ตำแหน่งในการประกอบธุรกิจ

- 3.1 เจ้าของกิจการ
- 3.2 กรรมการผู้จัดการ / หุ่นส่วนผู้จัดการ
- 3.3 พนักงานลูกจ้าง

4. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

- 4.1 ดำเนินธุรกิจ 1 -10 ปี
- 4.2 ดำเนินธุรกิจ 11 - 20 ปี
- 4.3 ดำเนินธุรกิจ 21 - 30 ปี
- 4.4 ดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป

5. ประเภทของการประกอบธุรกิจ

- 5.1 ขายสินค้า
- 5.2 การให้บริการ

6. ขนาดของรายได้ต่อปี

- 6.1 ขนาดเล็ก (รายได้ 1,200,001 – 20,000,000 บาท)
- 6.2 ขนาดกลาง (รายได้ 20,000,001 – 40 ,000,000 บาท)
- 6.3 ขนาดใหญ่ (รายได้ 40,000,001 ขึ้นไป)

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ใน 4 ด้านคือ

- 1. ด้านระบบงานจัดเก็บภาษีสรรพากร
- 2. ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์
- 3. ด้านเทคโนโลยี
- 4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ ความต้องการของเจ้าของกิจการหรือผู้ประกอบการธุรกิจที่มีหน้าที่ต้องจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร และได้ยื่นคำร้องขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ

1.1 การบริการด้านระบบงานจัดเก็บภาษีสรรพากร หมายถึง การให้บริการและอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีและการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มโดยเร็ว

1.2 การบริการด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การแนะนำการให้ความรู้หรือการแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับภาษีอากรไม่ว่าจะเป็นการแนะนำโดยบุคคลหรือใช้สื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ หรือทางอินเทอร์เน็ต

1.3 การบริการด้านเทคโนโลยี หมายถึง การจัดให้มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษีตลอดจนการปรับปรุงระบบเครือข่ายให้รวดเร็ว เช่น การยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต สอบถามข้อมูลต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ต

1.4 การบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรด้วยท่าทางที่สุภาพเรียบร้อย กระตือรือร้น พุดจาไพเราะอ่อนหวาน ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความเต็มใจ การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย ความรวดเร็วและความแม่นยำในการให้บริการ

2. การบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี หมายถึง การให้บริการของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษีในการเสียภาษี

3. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี หมายถึง หน่วยราชการกรมสรรพากรเทียบเท่าสำนักงานอำเภอมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีในท้องที่อำเภอเมืองเพชรบุรี

4. ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม หมายถึง เจ้าของธุรกิจหรือผู้ประกอบการธุรกิจหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำการแทนที่มีหน้าที่ต้องจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร

5. ภาษีมูลค่าเพิ่ม หมายถึง ภาษีที่เก็บจากมูลค่าที่เพิ่มขึ้นในแต่ละขั้นตอนของการผลิต และจำหน่ายสินค้าหรือบริการ

6. ตำแหน่งในการประกอบธุรกิจ หมายถึง ฐานะของผู้ประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการจดทะเบียนค่าเพิ่ม และให้หมายรวมถึงพนักงานหรือลูกจ้างตลอดจนบุคคลอื่นที่ดำเนินการแทนหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติการแทนเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มของกิจการ

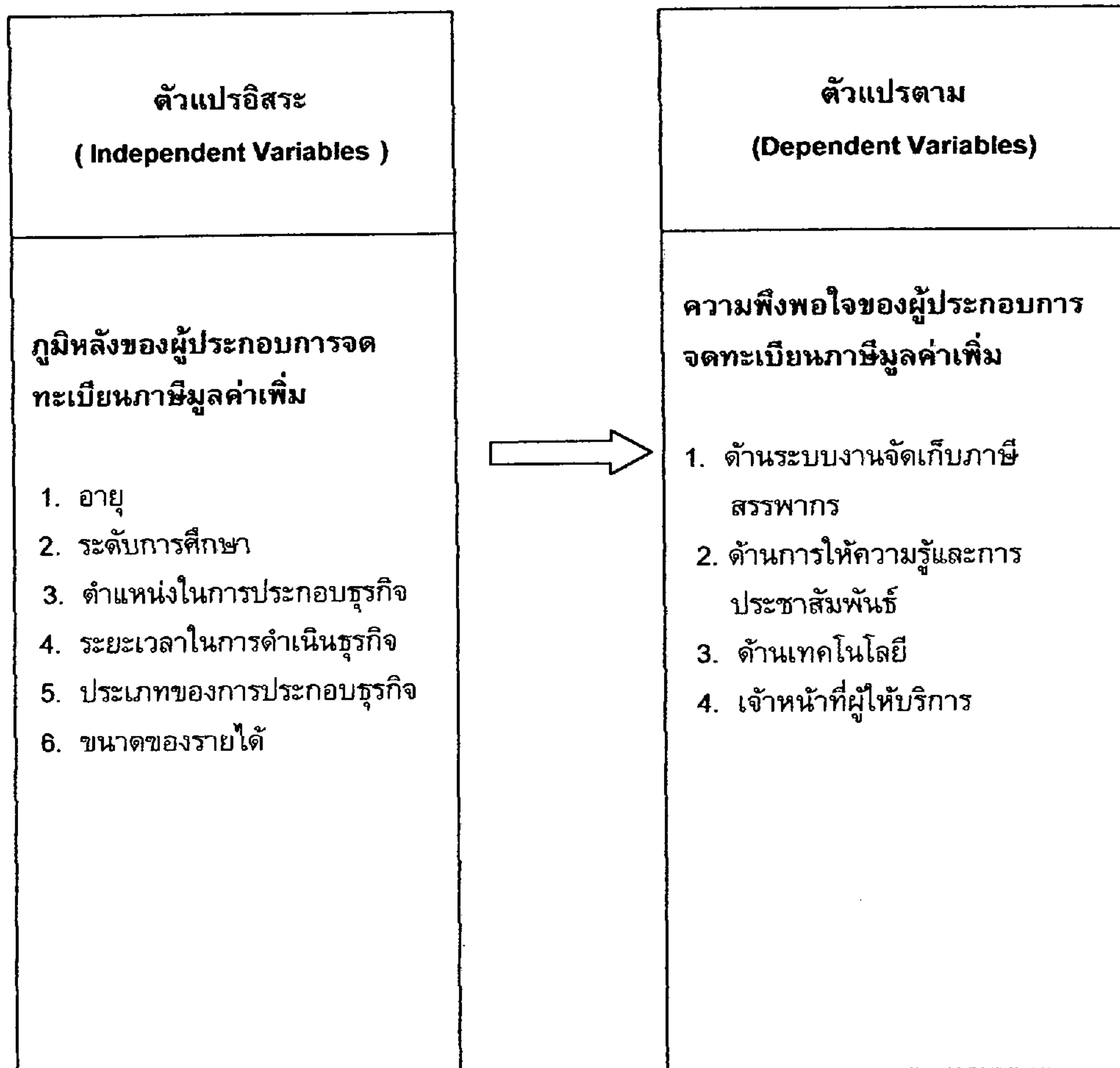
7. ประเภทของการประกอบธุรกิจ หมายถึง ลักษณะในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งแบ่งเป็น ผู้ขายสินค้า และผู้ให้บริการ

8. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ หมายถึง จำนวนปีในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการจดทะเบียนทั้งได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

9. ขนาดของรายได้ หมายถึง รายได้ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี โดยรายได้ดังกล่าวจะเป็นรายได้ที่ยังมิได้หักต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น เริ่มต้นตั้งแต่ 1,200,000 บาทขึ้นไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี มีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



สมมุติฐานในการวิจัย

1. ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ ทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน
2. ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน
3. ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีตำแหน่งในการประกอบธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน
4. ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ ทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน
5. ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีประเภทของการประกอบธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ ทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน
6. ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีขนาดของรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทั้ง 4ด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และการอภิปรายผล ดังนี้

1. ความหมายและความเป็นมาของกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี
2. ความหมายทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากรและภาษีมูลค่าเพิ่ม
3. ความหมายแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ความหมายแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
5. การบริการในด้านระบบงานจัดเก็บภาษีสรรพากร
6. การบริการในด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์
7. การบริการในด้านเทคโนโลยี
8. การบริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
9. รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายและความเป็นมาของกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี

กรมสรรพากร หมายถึง หน่วยงานของรัฐสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุม ดูแลให้หน่วยธุรกิจมีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีพิเศษนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญชีกำหนดไว้และคำนวณเสียภาษีตามหลักเกณฑ์ที่ประมวลรัษฎากรกำหนดไว้อย่างถูกต้อง รวมทั้งยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีแต่ละประเภทภายในเวลาที่กำหนด

(รัตนา เลิศภิรมย์ลักษณ์. 2543)

ปัจจุบันกรมสรรพากรตั้งอยู่เลขที่ 90 ซอยอารีย์สัมพันธ์ ถนนพหลโยธิน ซึ่งมีเนื้อที่จำนวน 19 ไร่ โดย บริษัท ดีไซน์ ดีเวลลอป จำกัด เป็นผู้ออกแบบ มีอาคาร 9 หลัง ประกอบด้วยอาคารที่ทำการ เป็นตึก 29 ชั้น อาคารศูนย์คอมพิวเตอร์ สูง 8 ชั้น อาคารฝึกอบรมและที่พักผู้ฝึกอบรม เป็นตึก 7 ชั้น และอาคารจอดรถสูง 8 ชั้น ซึ่งอาคารที่ทำการของกรมสรรพากรนี้จะมีสิ่งที่ทันสมัยและน่าสนใจอยู่หลายประการ กล่าวคือ ตัวอาคารทุกอาคารติดกระจก 2 ชั้นเพื่อป้องกันความร้อนเข้าสู่ภายในอาคาร โดยระบบระบายอากาศในระหว่างกระจกชั้นนอกกับชั้นในเพื่อให้เกิดความเย็น เป็นการประหยัดพลังงานภายในอาคารและยังไม่ทำให้อากาศร้อนสะท้อนยังบริเวณข้างเคียงอีกด้วย ระบบไฟเบอร์ออปติกเดินสายไฟใต้พรมเพื่อความทันสมัยและสวยงาม สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ครบครัน ไม่ว่าจะเป็นโรงอาหารที่กว้างขวางและทันสมัย ธนาคาร ไปรษณีย์ สหกรณ์ ห้องพยาบาล รวมทั้งลานจอดเฮลิคอปเตอร์บนชั้นดาดฟ้าของอาคารที่ทำการ เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรเมื่อเกิดความจำเป็นเร่งด่วน รวมทั้งเป็นการรักษาความปลอดภัยในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ ก็จะสามารถเคลื่อนย้ายผู้ที่อยู่ในอาคารได้อย่างรวดเร็ว

สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ตั้งอยู่ เลขที่ 272 ถ.บ้านดอนคาน ต.ธงชัย อ.เมือง จ. เพชรบุรี ซึ่งจะมีหน้าที่การรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรของผู้ประกอบการที่อยู่ในพื้นที่เพชรบุรี

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี จะมีสถานที่ตั้งอยู่ ณ ที่ว่าการอำเภอเมือง โดยจะมีหน้าที่ในการปฏิบัติตามนโยบายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรีในการจัดเก็บภาษีอากรของผู้ประกอบการที่มีสถานประกอบการอยู่ในอำเภอเมืองเพชรบุรี

การปฏิรูประบบราชการกรมสรรพากร

เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2545 รัฐบาลได้ประกาศพระราชบัญญัติเพื่อการปฏิรูประบบราชการ ในราชกิจจานุเบกษา 2 ฉบับ คือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ยังผลให้พระราชบัญญัติทั้ง 2 ฉบับ มีผลบังคับใช้ในวันที่ 3 ตุลาคม 2545 ผลของการปฏิรูประบบราชการในครั้งนี้ เพื่อเน้นภารกิจให้การปฏิบัติงานของข้าราชการมีความคล่องตัว และสร้างการบริการที่ดีต่อประชาชน กรมสรรพากรได้นำแนวนโยบายในการจัดภาระงานของรัฐบาลดำเนินการโดยได้มีการปรับโครงสร้างองค์กรดังนี้

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการและการให้ความรู้ข่าวสาร
 2. เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการทางด้านภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยมิติใหม่
- แห่งการให้บริการ นอกจากการมีเว็บไซต์ www.rd.go.th ที่ให้บริการด้านความรู้ข่าวสารเกี่ยวกับภาษีอากรและความเคลื่อนไหวของกรมสรรพากรแล้ว กรมสรรพากรได้สร้างสรรค์รูปแบบบริการต่าง ๆ อาทิ การขยายงานด้านการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกประเภทภาษี การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูลระบบคอมพิวเตอร์ และการปรับปรุงกระบวนการให้บริการค้นหาข้อมูลด้านภาษีให้รวดเร็วและถูกต้อง

ในการปรับปรุงส่วนราชการของกรมสรรพากรครั้งนี้จะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเฉพาะในส่วนของกรมสรรพากรและข้าราชการกรมสรรพากรเป็นหลัก สำหรับด้านผู้เสียภาษียังคงให้บริการของกรมสรรพากรเหมือนที่เคยปฏิบัติมา แต่จะได้รับการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ เป็นลำดับต่อไป ตามแผนการปรับปรุงการให้บริการผู้เสียภาษีของกรมสรรพากร

ภารกิจและบทบาทของกรมสรรพากร

ภารกิจหลักของกรมสรรพากร คือ การหารายได้ให้รัฐ การจัดเก็บภาษีตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องรวมทั้งเสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง ซึ่งหน้าที่ของกรมสรรพากรสามารถแบ่งได้เป็นดังนี้

1. การจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ซึ่งได้แก่
 - 1.1 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
 - 1.2 ภาษีเงินได้นิติบุคคล
 - 1.3 ภาษีมูลค่าเพิ่ม
 - 1.4 ภาษีธุรกิจเฉพาะ
 - 1.5 อากรแสตมป์
2. การจัดเก็บภาษีอากรตามกฎหมายอื่นที่กำหนด ซึ่งได้แก่
 - 2.1 ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม
 - 2.2 อากรรังก
 - 2.3 รายได้อื่น ๆ
3. ศึกษา ค้นคว้าเพื่อเสนอความเห็นต่อกระทรวงการคลังในเรื่องการปรับปรุงการจัดเก็บภาษีอากรที่อยู่ในความรับผิดชอบ
4. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของกรมสรรพากรหรือตามที่กระทรวงการคลังมอบหมาย

ทั้งนี้การจัดเก็บภาษีอากรข้างต้น กรมสรรพากรมีหลักการและวิธีการจัดเก็บตามกฎหมายด้วยการให้ผู้เสียภาษีประเมินตนเอง ดังนั้น เพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กรมสรรพากรจึงตระหนักถึงบทบาทในการมุ่งเน้นให้เกิดความเป็นธรรม ความเสมอภาคแก่ผู้เสียภาษี โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินงานซึ่งมีหลักการของระบบภาษีอากรที่ดี ประกอบด้วยความเหมาะสมและความทั่วถึงของการจัดเก็บภาษีอากร การพัฒนาระบบเศรษฐกิจ การสร้างความเข้าใจของผู้เสียภาษีอากรและการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ซึ่งวัตถุประสงค์หลักนี้ได้กำหนดขึ้นโดยคณะผู้บริหารระดับสูงของกรมสรรพากรและจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรยึดถือเป็นนโยบายในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์หลัก

สำนักงานสรรพากร จะมีวัตถุประสงค์หลักในการจัดเก็บภาษี แบ่งได้ดังนี้

1. จัดเก็บภาษีในระดับที่เหมาะสมและทั่วถึงด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำของกรมสรรพากรและผู้เสียภาษี
2. มุ่งพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยให้แข่งขันกับต่างประเทศ
3. สร้างความเข้าใจของผู้เสียภาษีให้เห็นว่าผู้อื่นเสียภาษีถูกต้องครบถ้วน
4. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีประสิทธิภาพและเที่ยงธรรม

การดำเนินการ

เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ข้างต้น จะต้องมีการดำเนินการดังนี้

1. ให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีด้วยความเต็มใจ
2. ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษี เพื่อให้เกิดความสมัครใจในการปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบในระดับสูงสุด
3. แนะนำถึงสิทธิและความรับผิดชอบในการเสียภาษีให้ทราบขอบเขตของการปฏิบัติตามกฎหมายและผลของการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย
4. ให้มีการดำเนินการที่จำเป็น เพื่อให้มีการบริหารงานและจัดเก็บที่เหมาะสม
5. หาวิธีการที่ทันสมัยที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ความหมายภาษีอากร

ภาษีอากร คือ เงิน หรือทรัพย์สินที่รัฐบังคับเรียกเก็บจากประชาชน เพื่อนำไปจ่ายในกิจการอันเป็นสาธารณะประโยชน์ทั่ว ๆ ไป โดยผู้เสียภาษีอากรไม่ได้รับประโยชน์ตอบแทนตรง (นพดล อัมกระจำง. 2543 : 171)

ในปัจจุบัน ยังหาความหมายที่สมบูรณ์ที่สุดของคำว่า “ภาษีอากร” ไม่ได้ อย่างไรก็ตาม ความหมายซึ่งเป็นที่ยอมรับกันมากที่สุดนั้นมีอยู่ 2 ความหมาย

ความหมายที่หนึ่ง “ภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากราษฎร และนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี” (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. 2535 : 132)

ความหมายที่สอง “ ภาษีอากร คือ เงินได้หรือทรัพย์สินที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล ยกเว้นการกู้ยืมและการขายสินค้าหรือบริการในราคาทุนของรัฐบาล” (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. ม.ป.ป. : 1-133)

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าภาษีอากร หมายถึง ทรัพย์สินที่รัฐบาลเรียกเก็บจากประชาชนหรือผู้ที่มีรายได้จากการขายสินค้าหรือให้บริการ สำหรับการจัดเก็บนั้น รัฐบาลจะเป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดเก็บซึ่งประชาชนที่มีรายได้ทุกคนมีหน้าที่เสียภาษีอากรให้รัฐเพื่อรัฐจะได้นำไปใช้จ่ายในการบริหารพัฒนาประเทศ ซึ่งจะส่งผลกลับมาเป็นความสุขความสะดวกสบายให้แก่ประชาชนในชาติเป็นส่วนรวม

วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษี

การจัดเก็บภาษีอากรของรัฐมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ เพื่อนำรายได้มาใช้ในการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ดังนั้น วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีอากรจึงแบ่งได้เป็น

1. เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่รัฐ การจัดเก็บภาษีอากรเพื่อหารายได้เข้ารัฐนับว่าเป็นวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดประการหนึ่ง เนื่องจากรัฐบาลต้องใช้จ่ายเงินในการบริหารกิจการของประเทศในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการป้องกันประเทศ การศึกษา การคมนาคม การรักษาความสงบ การพัฒนาฝีมือแรงงาน ฯลฯ ในการบริหารประเทศให้เจริญก้าวหน้า ภาษีอากรจึงมีบทบาทสำคัญมากขึ้นตามลำดับ

2. เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจนั้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดภาวะเงินเฟ้อและเงินฝืดขึ้น หากอัตราการออมและการลงทุนไม่สัมพันธ์กันจะส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจขาดเสถียรภาพ ดังนั้น นโยบายภาษีอากรของรัฐจะช่วยปรับระดับการออมและการลงทุนให้อยู่ในดุลยภาพ ระวังการเคลื่อนไหวซึ่งลงทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว เพื่อช่วยรักษาเสถียรภาพทั้งด้านดุลการค้าและดุลการชำระเงิน เงินทุนสำรองระหว่างประเทศ ค่าของเงินบาท

3. เพื่อกระจายรายได้และความมั่งคั่งการจัดเก็บภาษีอากรจะก่อให้เกิดการกระจายรายได้เมื่อมีการจัดเก็บภาษีอากรตามหลักความสามารถ (Ability – to- pay Principle) จึงมีส่วนช่วยทำให้โครงสร้างภาษีมียลักษณะก้าวหน้า (Progressive Tax Struture) ช่วยลดช่องว่างระหว่างคนจนกับคนรวยลงได้ ก่อให้เกิดความเท่าเทียมกันในการกระจายรายได้ ดังนั้น การจัดเก็บภาษีอากรทั้งทางตรงและทางอ้อมจะช่วยในการส่งเสริมให้เกิดการกระจายรายได้และความมั่งคั่ง

4. เพื่อช่วยจัดสรรทรัพยากรของชาติให้เหมาะสม เนื่องจากทรัพยากรธรรมชาติมีอยู่อย่างจำกัดการใช้กลไกการตลาดในการจัดสรรเพียงอย่างเดียวอาจไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร รัฐบาลอาจใช้การจัดเก็บภาษีในอัตราที่ต่ำเพื่อดึงดูดให้มีการลงทุน และส่งเสริมให้มีการผลิตสินค้าและบริการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ในขณะที่เดียวกันก็ใช้การจัดเก็บภาษีในอัตราที่สูงสำหรับสินค้าและบริการที่ฟุ่มเฟือย เพื่อลดปริมาณการผลิตลง จะทำให้การใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัดนั้นเกิดประโยชน์สูงสุดและมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์กับสังคม และการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ

5. ช่วยส่งเสริมความเป็นประชาธิปไตยและการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคม ภาษีอากรที่ดีจะสามารถสร้างจิตสำนึกทางการเมืองและความรับผิดชอบต่อสังคมให้กับ ประชาชนได้ ประชาชนสามารถตรวจสอบได้จากการบริหารงานของรัฐบาล และรัฐบาลยังมีหน้าที่ที่จะต้องสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นในสังคมอีกด้วย

6. เพื่อเร่งรัดพัฒนา ภาษีอากรทำให้การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดนั้นเกิดการ พัฒนา มีการส่งเสริมการออมและการลงทุน ควบคุมการลงทุนให้เป็นไปตามแนวทางที่วางไว้ จะทำให้การพัฒนารวดเร็วยิ่งขึ้น ประชาชนมีงานทำมากขึ้น เพื่อฐานการศึกษาจะสูงขึ้นส่งผลให้ประเทศเจริญก้าวหน้า

โครงสร้างของภาษีอากร

โครงสร้างของภาษีอากร จะมีองค์ประกอบอยู่ด้วยกัน 6 ประการคือ

1. ผู้เสียภาษีอากร ภาษีอากรทุกประเภทควรจะต้องกำหนดให้ชัดเจน เช่น ผู้ใดมีหน้าที่ในการเสียภาษี ผู้เสียภาษีอากรต้องเป็นบุคคลตามกฎหมายในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ซึ่งแบ่งประเภทของผู้เสียภาษีอากรไว้ดังนี้

1.1 แบ่งตามฐานะของบุคคลตามกฎหมาย ซึ่งแบ่งได้เป็นบุคคลธรรมดา นิติบุคคล

1.2 แบ่งตามถิ่นที่อยู่ของบุคคล ซึ่งถือว่าผู้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศใดจะต้องเสียภาษีให้กับประเทศนั้นโดยไม่สนใจว่าเป็นคนสัญชาติใด ประเทศต่าง ๆ ส่วนใหญ่ถือหลักว่าบุคคลใดอยู่ในประเทศนั้นเป็นเวลา 180 วันขึ้นไป ให้ถือว่าบุคคลนั้นมีถิ่นที่อยู่ในประเทศนั้น

1.3 แบ่งตามสัญชาติ ซึ่งถือว่าบุคคลถือสัญชาติของประเทศใดต้องเสียภาษีให้กับประเทศนั้น ๆ เพราะบุคคลนั้นจะได้รับความคุ้มครองและสิทธิประโยชน์ของประเทศนั้น

2. ฐานภาษี คือ สิ่งที่เป็นเงื่อนไขให้บุคคลต้องเสียภาษี หรือสิ่งที่เป็นมูลเหตุให้บุคคลต้องเสียภาษี โดยทั่วไปแบ่งฐานภาษีได้ 4 ประเภท คือ

2.1 ฐานภาษีเกี่ยวกับเงินได้ (Income – Based Taxes) เงินได้ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องวัดความสามารถในการเสียภาษี ภาษีที่เก็บจากฐานเงินได้ คือ ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นต้น

2.2 ฐานภาษีเกี่ยวกับการบริโภค (Consumption – Based Taxes) ถือการบริโภคสินค้าและบริการเป็นฐานภาษี โดยจัดเก็บภาษีจากการบริโภคสินค้าและบริการเป็นหลัก ภาษีที่เก็บจากฐานการบริโภค ได้แก่ ภาษีสรรพสามิต ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสกุลการ

2.3 ฐานภาษีเกี่ยวกับทรัพย์สิน (Capital – Based Taxes) การจัดเก็บภาษีจากการใช้ทรัพย์สินเป็นเครื่องวัดความสามารถในการเสียภาษี ภาษีที่เก็บจากฐานทรัพย์สิน ได้แก่ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ภาษีมรดก ภาษีรถยนต์ เป็นต้น

2.4 ฐานภาษีที่เก็บจากฐานอื่น ๆ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการอนุญาตให้ประกอบกิจการ ค่าอากรรังนก ค่าสัมปทานป่าไม้ ค่าสัมปทานเหมืองแร่ เป็นต้น

3. อัตราภาษี อัตราภาษีที่จัดเก็บควรมีความสัมพันธ์กับฐานภาษีที่เป็นจำนวนเงิน จึงแบ่งอัตราภาษีเป็น 3 อัตรา คือ

3.1 อัตราคงที่ (Proportional Tax Rate) อัตราแบบนี้กำหนดในลักษณะเป็นอัตราเดียวไม่ว่าจะเป็นวงเงินจำนวนสูงมากเท่าใดก็ตาม เช่น ภาษีเงินได้นิติบุคคล เก็บจากผลกำไรโดยไม่สนใจว่าจะมีผลกำไรมากหรือผลกำไรน้อย จัดเก็บในอัตราร้อยละ 30 จากผลกำไรสุทธิ

3.2 อัตราก้าวหน้า (Progressive Tax Rate) เป็นอัตราภาษีที่เก็บตามขนาดของฐานภาษี คือ ถ้าจำนวนเงินสูงเสียภาษีในอัตราสูง เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หากเงินได้สุทธิไม่เกิน 50,000 บาท เสียภาษีในอัตราร้อยละ 0 เงินได้สุทธิส่วนที่เกิน 50,000 บาท แต่ไม่เกิน 100,000 บาท เสียภาษีในอัตราร้อยละ 5 เงินได้สุทธิส่วนที่เกิน 100,000 บาท แต่ไม่เกิน 500,000 บาท เสียภาษีในอัตราร้อยละ 10 เป็นต้น จะเห็นได้ว่าผู้เสียภาษียังมีรายได้สุทธิตามจะเสียภาษีในอัตราที่สูง

3.3 อัตราถอยหลัง (Regressive Tax Rate) เป็นอัตราภาษีที่เก็บตรงข้ามกับอัตราก้าวหน้าซึ่ง หมายถึง หากขนาดของฐานภาษีมากจัดเก็บภาษีในอัตราดำ หากขนาดของฐานภาษีน้อยจัดเก็บภาษีในอัตราสูง

4. วิธีการจัดเก็บภาษี ตามที่กำหนดไว้ในประมวลรัษฎากร มี 5 วิธี คือ

4.1 การหักภาษี ณ ที่จ่าย กฎหมายได้กำหนดให้ผู้ประกอบการที่จ่ายเงินได้มีหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายทุกครั้งที่มีการจ่ายเงินได้ให้แก่ผู้รับเงิน และนำภาษีหัก ณ ที่จ่ายส่งต่อกรมสรรพากร เช่น เงินได้ประเภท เงินเดือนและค่าจ้าง ค่าเช่าและค่าว่าจ้างทำของ

4.2 การประเมินตนเอง กฎหมายกำหนดให้ผู้มีเงินได้เสียภาษีโดยประเมินเงินได้ของตนเอง และคำนวณจำนวนภาษีที่จะต้องชำระพร้อมกับการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี

4.3 การประเมินภาษีโดยเจ้าพนักงานประเมิน วิธีนี้ใช้สำหรับการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ซึ่งจะต้องให้เจ้าพนักงานประเมินทำการประเมินรายได้ หรือราคาของสินค้า สินทรัพย์ รวมทั้งแบบแสดงรายการเสียภาษีนั้นแสดงจำนวนเงินภาษีไว้ถูกต้องหรือไม่ แล้วจึงแจ้งการประเมินนั้นให้ผู้เสียภาษีมาชำระภาษีจำนวนดังกล่าว

4.4 การเลือกเสียภาษีเงินได้ ผู้มีเงินได้สามารถเลือกเสียภาษีเงินได้บางประเภทที่กำหนดไว้ในกฎหมาย โดยจะเสียภาษีตามจำนวนเงินที่ถูกหักไว้ ณ ที่จ่าย หรือจะนำยอดเงินได้จำนวนดังกล่าวมารวมกับเงินได้พึงประเมินประเภทอื่น ๆ แล้วคำนวณภาษีตามวิธีปกติโดยให้ผู้เสียภาษีเลือกวิธีใดวิธีหนึ่ง

4.5 การตรวจสอบภาษี เมื่อผู้เสียภาษีได้เสียภาษีแล้วปรากฏว่าเจ้าพนักงานได้ตรวจพบ หรือได้รับข้อมูลข่าวสาร หรือได้วิเคราะห์และค้นพบเหตุควรเชื่อว่าผู้เสียภาษีได้เสียภาษีไว้ไม่ถูกต้อง เมื่อเจ้าพนักงานตรวจสอบได้เรียกผู้เสียภาษีให้นำเอกสารและหลักฐานมาตรวจสอบ หากพบว่าผู้เสียภาษีนั้นเสียภาษีไว้ไม่ถูกต้องจะประเมินภาษีเพิ่มเติมและต้องเสียให้ถูกต้อง และอาจจะเสียเบี้ยปรับและเงินเพิ่มด้วย

5. ข้อยุติภาชีอากร เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับจำนวนภาชีอากรที่ต้องเสีย กฎหมายได้วางขั้นตอนและวิธีการเพื่อหาข้อยุติไว้ 3 ขั้นตอน คือ

5.1 การประเมินภาชี อาจเป็นการประเมินตนเอง หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้ประเมิน หากเห็นว่าผู้เสียภาชีเสียภาชีๆ ไร่ไม่ถูกต้องเจ้าหน้าที่ประเมินเป็นผู้ประเมินเพิ่มเติม

5.2 การอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ ผู้เสียภาชีเห็นว่าการประเมินจำนวนภาชีของเจ้าพนักงานประเมินไม่ถูกต้องอาจทำการอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการอุทธรณ์ ซึ่งอาจเป็นอธิบดีกรมสรรพากร หรืออธิบดีกรมศุลกากร แล้วแต่ชนิดของภาชี

5.3 การอุทธรณ์ภาชีต่อศาลภาชีอากร ในกรณีที่ผู้เสียภาชีได้อุทธรณ์ต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์แล้วไม่พอใจในคำวินิจฉัย อาจนำคดีดังกล่าวขึ้นอุทธรณ์ต่อศาลในข้อพิพาทนั้น ๆ

6. บทกำหนดโทษ เพื่อประโยชน์ในการที่รัฐจะใช้บังคับให้ผู้เสียภาชีอากรได้ปฏิบัติตามบทบัญญัติของกฎหมายจึงต้องมีบทลงโทษ ในกรณีที่ผู้มีหน้าที่เสียภาชีไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้อง โดยมีบทลงโทษดังนี้

6.1 โทษทางอาญา มีบทลงโทษทั้งปรับและจำคุก

6.2 การเพิ่มจำนวนเงินภาชีที่ชำระไว้ไม่ถูกต้อง ในกรณีที่ผู้เสียภาชีอากรประเมินตนเองไม่ถูกต้องทำให้เสียภาชีต่ำกว่าที่ควรเสีย กฎหมายกำหนดให้เพิ่มจำนวนขึ้นจากการที่เสียตามปกติเป็นอีกเท่าหนึ่งซึ่งเรียกว่า “ เบี้ยปรับ ”

6.3 ดอกเบี้ยจากการชำระภาชีเกินกำหนดเวลา หากผู้มีหน้าที่เสียภาชีอากรไม่ชำระภายในกำหนดเวลาตามกฎหมายผู้เสียภาชีจะต้องเสียดอกเบี้ยหรือที่เรียกว่า “ เงินเพิ่ม ”

ลักษณะของภาชีอากรที่ดี

ภาชีอากรที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

1. มีความยุติธรรม การเก็บภาชีอากรควรคำนึงถึงความเป็นธรรมในการจัดเก็บ และความสามารถหรือรายได้ของประชาชนเป็นหลัก ไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ ผู้ที่มีรายได้เท่ากันควรเสียภาชีเท่ากัน

2. มีความแน่นอน การจัดเก็บภาชีอากรควรกำหนดให้ผู้เสียภาชีทราบว่า ใครเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาชี เสียเมื่อใด เสียอย่างไร เสียเป็นจำนวนเท่าใด บทบัญญัติในกฎหมายจะต้องชัดเจน ไม่คลุมเครือ และต้องมีนโยบายในการจัดเก็บภาชีที่แน่นอนไม่เปลี่ยนแปลงบ่อยเพื่อให้ธุรกิจต่าง ๆ สามารถวางแผนการดำเนินธุรกิจได้

3. มีความสะดวก การจัดเก็บภาชีทุกประเภทจะต้องอำนวยความสะดวกทั้งในเรื่องการจัดเก็บ และการเสียภาชี กล่าวคือ การจัดเก็บภาชีจะต้องเก็บได้ง่ายและผู้เสียภาชีจะต้องสามารถ

ทำความเข้าใจได้ดี การปฏิบัติต้องง่ายไม่สลับซับซ้อน ผู้เสียภาษีควรได้รับความสะดวกทั้งวิธีการ เวลา และสถานที่ที่จะเสียภาษี

4. มีการประหยัด การจัดเก็บภาษีอากรจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อย แต่สามารถเก็บภาษีได้มาก และต้องไม่ทำให้ประชาชนผู้เสียภาษีเดือดร้อน

5. สามารถอำนวยความสะดวก การจัดเก็บภาษีอากรจากประชาชนนั้นต้องก่อให้เกิดรายได้มากพอและควรเก็บภาษีอากรเฉพาะประเภทที่ทำรายได้ได้จำนวนมาก มีฐานภาษีกว้าง ซึ่งจะสามารถขยายตัวได้ตามภาวะเศรษฐกิจ ไม่ควรเก็บภาษีหลายประเภทมากเกินไป

6. มีความยืดหยุ่น ในการจัดเก็บภาษีอากรที่ดีควรมีความยืดหยุ่นให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจของประเทศ ในบางครั้งสถานการณ์ทางเศรษฐกิจอาจเกิดปัญหา เช่น ภาวะเงินเฟ้อหรือเงินฝืด การจัดเก็บภาษีต้องยืดหยุ่นหรือแก้ไขให้เหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจของประเทศในขณะนั้น

7. หลักการยอมรับของประชาชน การจัดเก็บภาษีอากรที่ดีขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ คือ ความร่วมมือของประชาชน ดังนั้นการจัดเก็บภาษีที่ดีจะต้องได้รับความร่วมมือในการเสียภาษีจากประชาชน กล่าวคือ ต้องได้รับการยอมรับจากสังคมนั่นเอง

8. หลักการส่งเสริมเศรษฐกิจ การจัดเก็บภาษีที่ดีควรเป็นนโยบายในการส่งเสริมเศรษฐกิจได้ การจัดเก็บภาษีจะต้องเอื้ออำนวยต่อการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และจะต้องส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์และทรัพยากรธรรมชาติอย่างเต็มที่ ซึ่งจะทำให้เศรษฐกิจของประเทศเจริญก้าวหน้าและพัฒนาขึ้นตามลำดับ

9. หลักการบริหารได้ดี การจัดเก็บภาษีอากรจะได้ผลดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับวิธีการในการจัดเก็บอย่างมีเหตุผล มีหลักเกณฑ์ที่รัดกุม ป้องกันการหลีกเลี่ยง มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บซึ่งจะทำให้การจัดเก็บภาษีอากรเก็บได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย

ภาษีมูลค่าเพิ่ม

มูลค่าเพิ่ม หมายถึง มูลค่าที่ผู้ผลิต ผู้ประกอบการ บวกเพิ่มในต้นทุนของสินค้าหรือบริการเพื่อกำหนดเป็นราคารขายสินค้าหรือค่าบริการ หรืออาจจะกล่าวได้ว่า มูลค่าเพิ่ม คือ รายได้จากการขายสินค้าหรือบริการหักด้วยต้นทุนจากการซื้อ สามารถหาความสัมพันธ์ได้ดังนี้

$$\text{มูลค่าเพิ่ม} = \text{ค่าแรง} + \text{กำไร} = \text{ผลได้} - \text{ผลจ่าย}$$

1. หลักการเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นภาษีที่เก็บจากการขายสินค้าและบริการ (จะโดยผู้ผลิตสินค้าหรือบริการเองหรือนำเข้าก็ตาม) สำหรับประเทศไทยได้นำระบบภาษีมูลค่าเพิ่มมาใช้เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2535 โดยรูปแบบและวิธีการจัดเก็บ คือ ภาษีที่ต้องเสีย = ภาษีขายหักด้วยภาษีซื้อ

ภาษีขาย หมายถึง ภาษีมูลค่าเพิ่มที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มได้เรียกเก็บหรือพึงเรียกเก็บจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ เมื่อมีการขายสินค้าหรือรับชำระค่าบริการ

ภาษีซื้อ หมายถึง ภาษีมูลค่าเพิ่มที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มได้จ่ายให้กับผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการที่เป็นผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เมื่อซื้อสินค้าหรือชำระค่าบริการเพื่อใช้ในการประกอบกิจการของตนเอง ภาษีซื้อที่นำมาหักได้นี้ได้คลุมไปถึงการซื้อสินค้าประเภททุนด้วย (สินค้าประเภททุน ได้แก่ เครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ซื้อมาใช้ในการผลิตหรือให้บริการ)

สำหรับการนำเข้าสินค้า กฎหมายกำหนดให้ผู้นำเข้าเสียภาษีมูลค่าเพิ่มตามอัตราภาษีโดยใช้ฐานการคำนวณภาษีตามมูลค่าของสินค้าบวกด้วยค่าประกันภัย และค่าขนส่งถึงด่านศุลกากรที่นำสินค้านั้นเข้ามาในราชอาณาจักร (ราคา C.I.F.) บวกกับอากรขาเข้า ค่าธรรมเนียมพิเศษ และถ้าสินค้านั้นต้องเสียภาษีสรรพสามิตด้วยก็บวกภาษีสรรพสามิตเข้าไปด้วย เมื่อชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ด่านศุลกากรแล้วก็คือภาษีซื้อที่ผู้ประกอบการอาจนำมาใช้หักจากภาษีขายของตนได้

2. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม สำหรับผู้ที่มีหน้าที่ในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มจะครอบคลุมถึงผู้ผลิต ผู้ให้บริการ ผู้ขายทุกทอด และผู้ขายปลีก ตลอดจนผู้นำเข้าและส่งออก ทั้งนี้ไม่ว่าผู้เสียภาษีดังกล่าวจะประกอบการในรูปแบบของบุคคลธรรมดา คณะบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญ กองมรดก บริษัทหรือห้างหุ้นส่วน นิติบุคคลและองค์กรของรัฐบาล

3. อัตราภาษี กฎหมายกำหนดไว้ 3 อัตรา คือ

3.1 อัตราร้อยละ 10 (ปัจจุบันมีพระราชกฤษฎีกาลดลงเหลือร้อยละ 7)

3.2 อัตราร้อยละ 0 (ปัจจุบันจะจัดเก็บสำหรับผู้ประกอบการส่งออก)

3.3 อัตราร้อยละ 2.5 (ซึ่งได้มีพระราชกฤษฎีกาลดลงเหลือร้อยละ 1.5 และปัจจุบันยกเลิกแล้ว)

สำหรับอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มนี้ กฎหมายกำหนดไว้ว่าให้ลดลงได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกาแต่มีเงื่อนไขว่าการลดอัตราลงนั้นต้องเป็นอัตราภาษีเดียวกัน สำหรับการขายสินค้าการให้บริการและนำเข้า

4. ผู้ประกอบการที่ต้องจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้ที่ต้องจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มได้แก่ ผู้ประกอบการที่ขายสินค้าหรือให้บริการในทางธุรกิจ หากมีรายรับจากการขายสินค้าหรือให้บริการเกินกว่า 1,200, 000 บาทต่อปี สำหรับผู้ที่มีรายรับไม่ถึงเกณฑ์ ดังกล่าวหรือเป็นผู้ประกอบการที่ขายสินค้าพืชผลหรือสินค้าที่เกี่ยวกับการเกษตร สัตว์มีหรือไม่มีชีวิต การขายหนังสือพิมพ์ นิตยสาร หากมีความประสงค์จะขอเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มก็สามารถขอจดทะเบียนผู้ประกอบการจดทะเบียนได้

5. สถานที่ขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม สำหรับสถานที่ขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มนั้น ผู้ประกอบการที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครให้ยื่น ณ สำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ สำหรับ

ต่างจังหวัดให้ยื่นต่อสำนักงานพาณิชย์สรรพากรพื้นที่สาขาที่สถานประกอบการตั้งอยู่ กรณีมีสถานประกอบการหลายแห่งให้ยื่นคำขอจดทะเบียน ณ สถานที่ที่สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เพียงแห่งเดียว

6. การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม จะต้องยื่นแบบแสดงรายการ ภ.พ. 30 โดยจะต้องยื่นเป็นรายเดือน ๑ ละ 1 ครั้ง ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป สำหรับการยื่นแบบ ภ.พ. 30 นั้น โดยนำภาษีขาย – ด้วยภาษีซื้อ หากมีภาษีขายมากกว่าภาษีซื้อก็ต้องชำระในส่วนต่างนั้น แต่หากว่าภาษีขายน้อยกว่าภาษีซื้อก็จะขอคืนภาษีสำหรับการขอคืนภาษีนี้นั้นก็สามารถกระทำได้ 2 วิธีคือ จะเลือกขอคืนเป็นเงินสดหรือจะเลือกที่จะนำไปชำระภาษีมูลค่าเพิ่มในเดือนถัดไป

กรณีใบขนสินค้าขาเข้า ให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนหรือผู้นำเข้ายื่นใบขนสินค้าขาเข้า และชำระภาษีมูลค่าเพิ่มพร้อมกับชำระอากรขาเข้าตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร ณ ด่านศุลกากรที่มีการนำเข้า

การนำส่งสินค้ากรณีขายทอดตลาดหรือรับบริการจากต่างประเทศและได้มีการให้บริการนั้นในประเทศไทยให้นำส่งภาษีภายใน 7 วัน นับแต่วันที่จ่ายเงินหรือรับเงินจากการขายทอดตลาด

กรณีโอนสินค้าหรือผู้รับโอนสิทธิในการบริการที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่มไปแล้วในอัตราร้อยละ 0ให้นำส่งภายใน 30 วัน นับแต่วันที่รับโอนกรรมสิทธิ์ในสินค้าและบริการ

7. หน้าที่ของผู้ประกอบการจดทะเบียน สำหรับผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มจะต้องมีหน้าที่ ดังนี้

7.1 เรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากซื้อสินค้าหรือผู้ให้บริการทุกครั้งเมื่อมีการขายหรือให้บริการ โดยเรียกเก็บในอัตราร้อยละ 7 จากมูลค่าสินค้าและบริการภายในประเทศ และเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละ 0 จากมูลค่าสินค้าหรือบริการที่ส่งออกต่างประเทศ

7.2 จัดทำใบกำกับภาษีและส่งมอบต้นฉบับให้แก่ผู้ซื้อหรือผู้ให้บริการทันทีที่มีการขายสินค้าหรือได้รับค่าบริการ สำหรับสำเนาใบกำกับภาษีจะต้องเก็บไว้เพื่อเป็นหลักฐานในการจัดทำรายงานภาษีขายต่อไป

7.3 สำหรับซื้อสินค้าหรือรับบริการจากผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มจะต้องเรียกใบกำกับภาษีซื้อ และนำมาเรียงลำดับที่ได้รับใบกำกับภาษีซื้อเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการจัดทำรายงานภาษีซื้อต่อไป

7.4 จัดทำรายงานภาษีขายและรายงานภาษีซื้อ สำหรับการประกอบกิจการประเภทซื้อสินค้าเพื่อขายหรือเป็นผู้ผลิตต้องจัดทำรายงานสินค้าและวัตถุดิบด้วย

7.5 ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ. 30) ทุกเดือน ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป

7.6 จัดทำบัญชีและปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด

ความหมายแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

สำหรับแนวคิดในด้านความพึงพอใจนั้นจะมองได้ 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้มีลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องของทัศนคติเป็นอย่างมาก และได้มีผู้ที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้มากมาย ดังนี้

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม (2530 :9) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจโดยการสรุปเนื้อหาความมาจากแนวคิดของ เซเลสนิค (Zalesnich) ว่า ความพึงพอใจเกิดจากการตอบสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 อย่าง ดังนี้

1. ต้องการภายนอก หรือความต้องการทางกายภาพ เช่น ความสะดวกสบายในสถานที่ทำงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การทำงานที่ตนถนัด เป็นต้น
2. ความต้องการภายใน หรือความต้องการทางจิตใจ เช่น ความเป็นเพื่อน การเป็นที่ยอมรับและได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น
3. ความต้องการของคนนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา การเปลี่ยนแปลงนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพ ฯลฯ ซึ่งมีได้ทุกอย่างที่ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเช่นกัน

รูม (Vroom . 1954 : 99) ได้กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากบุคคลที่เข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น สำหรับทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติในด้านลบ แสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

ทิลพินและแมคคอมมิคส์ (ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538 : 8; อ้างอิงจาก Tiffin and McCommic.1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incintive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วอลแมน (ภูมิศักดิ์ ฮานาฟี. 2542 : 5 ; อ้างอิงจาก Wolman.1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

เชลลี (ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538 : 9 ; อ้างอิงจาก Shelly. 1975) ได้ศึกษาแนวคิดความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและมีความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

สิ่งที่ทำให้มนุษย์เกิดความรู้สึกพึงพอใจ ได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการหรือจะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่ต้องการครบถ้วน

มาสโลว์ (ปทุมทิพย์ ประเสริฐศรี. 2538 : 17 –18 ; อ้างอิงจาก Maslow.1960) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีตามลำดับขั้นขึ้น โดยความต้องการของมนุษย์นั้นจะมีลักษณะเหมือน ๆ กันทั้งหมด ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะใด ทั้งผู้เสียภาษี คือผู้ให้บริการและ เจ้าหน้าที่ของรัฐในฐานะผู้ให้บริการ ต่างมีความต้องการพื้นฐานที่จะมีความพึงพอใจจากระดับหนึ่งไปสู่อีกระดับหนึ่ง หรือจากลำดับขั้นต่ำไปสู่ความต้องการที่สูงขึ้น

ทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow Theory) แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiologocal Needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดตามความคิดของมาสโลว์ แต่ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งมนุษย์จะขาดเสียมิได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และการ พักผ่อน เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในขั้นหนึ่งแล้ว ความต้องการความปลอดภัยจะเกิดตามมาความต้องการในขั้นนี้ จะเป็นความต้องการที่ป้องกันตนเองให้พ้นจากอันตราย หรือถูกแย่งชิงสิ่งของที่เป็นเจ้าของ

3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) เมื่อความต้องการทางกายภาพและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคม ก็จะเกิดตามมาความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่น รวมทั้งต้องการที่จะมี สถานภาพทางสังคมสูงขึ้น

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นนี้มี ความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการมีฐานะเป็นที่ยอมรับในสังคม

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในตนเองหรือความต้องการประจักษ์ตน (Self actual or – realization Neees) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว บุคคลที่มีความต้องการในขั้นนี้จึงไม่มากนัก เพราะการสนองความต้องการขั้นต่ำกว่าแต่ละขั้นยากที่จะเพียงพอ

และเป็นที่พอใจของตนอยู่แล้ว ความต้องการในขั้นนี้ก็คือ ความต้องการที่อยากจะทำอะไรให้สำเร็จตามความนึกคิด

จากความหมายและทฤษฎีทางด้านความพึงพอใจดังกล่าว พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ความสุข ความสบายใจ ที่ผู้รับบริการจะได้รับจากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้รับบริการต้องการในสิ่งที่ผู้ให้บริการกระทำก็จะเป็นความพึงพอใจ แต่หากผู้รับบริการไม่ต้องการในสิ่งที่ผู้ให้บริการกระทำก็ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ความหมายของการให้บริการ

สมาคมการตลาดอเมริกันได้ให้ความหมายไว้ดังนี้คือ “ การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขาย สินค้า ” ตัวอย่าง เช่น โรงงานอุตสาหกรรมได้ผลิตอุปกรณ์ชิ้นหนึ่ง แล้วขายผ่านผู้ค้าปลีก ในแง่ของบริการที่จะต้องมีการขายอุปกรณ์ชิ้นนั้น ได้แก่ การติดตั้ง การซ่อม การให้เช่าการฝึกอบรมคนให้รู้จักวิธีใช้ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การขายต่อ เป็นต้น (สุมนา อยู่โพธิ์. 2540 : 3)

สุชาติ มงคลศิริโรจน์ (2545 : 7) ให้ความหมายของการบริการว่า การให้บริการ (Services) หมายถึง การทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกและสงเคราะห์ช่วยเหลือหรือทำงานให้ตามความต้องการของผู้รับด้วยความสนใจ และเอาใจใส่ดูแลอย่างจริงจัง จริงใจ จนเป็นที่พอใจประทับใจของผู้รับบริการ ทั้งนี้ การทำงานดังกล่าวจะต้องไม่ขัดต่อระเบียบในกิจการ ศีลธรรม วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีอันดี

จากความหมายข้างต้น พอสรุปได้ว่า การบริการ จะหมายถึง การกระทำเพื่ออำนวยความสะดวกหรือการช่วยเหลือหรือการกระทำตามความต้องการของผู้รับบริการด้วยความดูแลเอาใจใส่ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ ซึ่งการกระทำดังกล่าวจะต้องไม่ขัดต่อระเบียบอันดีงามของสังคมด้วย

สุชาติ มงคลศิริโรจน์ (2545 : 7) บริการ ภาษาอังกฤษใช้ว่า Services ซึ่งและตัวจะมีความหมายดังนี้

S = Smile

หมายถึง การยิ้มแย้มแจ่มใส

E = Empathy

หมายถึง การเอาใจเขามาใส่ใจเรา

R = Responsibility

หมายถึง ความรับผิดชอบในงาน

V = Very Fast

หมายถึง ความรวดเร็วทันใจ

I = Information

หมายถึง การให้คำแนะนำ / เสนอสิ่งที่ดีที่สุด

C = Correct

หมายถึง ความถูกต้อง

E = Energetic

หมายถึง ความกระปรี้กระเปร่า / ขะมักเขม้น

S = Standard

หมายถึง ความมีมาตรฐานในงานบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ จะเป็นหน้าที่ที่สำคัญในการดำเนินงานของภาครัฐโดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องเกี่ยวข้องหรือติดต่อกับประชาชนโดยตรง ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐจึงต้องมีหน้าที่ในการที่จะต้องให้บริการที่ทำให้ประชาชนพอใจ ประทับใจ ซึ่งได้มีผู้ที่ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

มิลเลท (Millett.1951 : 937 - 400) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่มีการแบ่งแยกเชื้อชาติ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้วการบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

อีไรท์ชู และ แดร์เนท (Elihu and Danet. 1973 : 4 – 60) ได้ศึกษาการบริการประชาชนว่า หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชน และเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้ โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่อง และสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้อย่างยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Nertrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

กุลชน ชนาพงศ์ธร (2530 : 303 – 304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5.หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

มิลเลท (ศรีสมบัติ พรประเสริฐ. 2536 :6; อ้างอิงจาก Millet.1954) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่

1. ความสามารถในการบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ(Ample Services)

2. ความสามารถในการจัดบริการอย่างยุติธรรมโดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Equitable Services) แก่ผู้รับบริการ

3. ความสามารถในการจัดบริการได้อย่างต่อเนื่อง (Continuation Services) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ

4. ความสามารถในการจัดบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Services) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในบริการ และความต้องการของประชาชนในการบริการนั้น ๆ

5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Services) ตามลักษณะของการให้บริการนั้นขึ้นไปเรื่อย ๆ

หลักการต้อนรับผู้รับบริการ (สุรชาติ มงคลศิริโรจน์ . 2545 : 8)

1. ผู้รับบริการนั่ง ผู้ให้บริการยืน ยืนอย่างสุภาพ
2. ถ้าเรื่องยาวควรเชิญผู้รับบริการนั่งทุกครั้ง
3. ถ้าผู้ให้บริการสื่อสารภาษาต่างประเทศไม่ได้ พาไปหาคนสื่อสารได้เร็วที่สุด
4. เอาใจใส่ผู้รับบริการพิจารณาโอกาสมากน้อย
5. อย่าใช้คำพูดเป็นกันเองกับผู้รับบริการมากเกินไป
6. ฟังปัญหาผู้รับบริการให้จบทุกครั้ง
7. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการรอนาน ต้องบอกเหตุผลทุกครั้ง

ขั้นตอนของการให้บริการ แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน

1. การให้การต้อนรับ
 - 1.1 ให้ความสนใจผู้ใช้บริการทุกรายอย่างเสมอภาค
 - 1.2 ทักทาย โดยให้เกียรติ และให้การยอมรับผู้รับบริการ
 - 1.3 มีท่าทีกระตือรือร้นในการให้บริการ
 - 1.4 ไม่ทำตนดีเสมอเกินไป หรือห่างเหินเกินไป
2. การให้บริการ
 - 2.1 ให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ
 - 2.2 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งหรือแสดงความรำคาญเบื้องหน้าผู้รับบริการ
 - 2.3 ไม่ตำหนิหรือหาข้อบกพร่องของคู่แข่ง พนักงาน ผู้รับบริการคนอื่นให้ผู้รับบริการฟัง
 - 2.4 ยอมรับความผิดพลาด และรับข้อตำหนิของผู้รับบริการ
 - 2.5 บริการทุกคน เสมือนผู้รับบริการเป็นบุคคลสำคัญ
3. การติดตามผลหลังบริการ
 - 3.1 สอบถามผลการบริการ
 - 3.2 รับข้อตำหนิ และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ
 - 3.3 เอาใจใส่ผู้รับบริการ แม้ว่าจะพ้นจากความรับผิดชอบในบริการของตน
4. การสร้างสัมพันธภาพ
 - 4.1 อำนวยความสะดวกในเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากหน้าที่ตน
 - 4.2 กล่าวลาและชักชวนให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก
 - 4.3 พัฒนาบุคลิกภาพของตน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

1. เป็นผู้ที่ชอบทำงาน ชอบพบปะ และชอบรู้จักกับผู้อื่น
2. มีบุคลิกที่ผู้อื่นอยากพูดคุยด้วย และเป็นผู้ฟังที่ดี
3. เป็นคนมีชีวิตชีวา ทำให้ผู้อื่นอยู่ใกล้สบายใจ ไม่อึดอัด
4. เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีน้ำใจ และกระตือรือร้นสนใจตัวผู้รับบริการ
5. มีความรอบตัวดีพอที่จะสนทนาในเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือบริการได้
6. มองหาสิ่งที่ดีในตัวผู้รับบริการ และพูดชมในสิ่งนั้น
7. พูดในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการฟังเท่านั้น ไม่พูดโอ้อวดตนเอง
8. อย่าเสนอข้อคิดเห็นส่วนตัวนอกเหนือจากบริการ อาจเกิดการขัดแย้งได้
9. ยิ้มได้จากใจที่หวังดี มีมารยาท สุภาพ มีความอดทน
10. เป็นคนรักการอ่าน และมีความจำดี

สรุปได้ว่าการบริการนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทุกหน่วยงานจะต้องกระทำ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน การให้บริการนั้นจะต้องเป็นการกระทำที่ทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวกสบาย จนทำให้เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ แต่จะต้องไม่ขัดต่อศีลธรรมอันดีงามและจะต้องมีการบริการที่เท่าเทียมกัน มีความรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย

การบริการในด้านระบบการจัดเก็บภาษีสรรพากร

กรมสรรพากรได้ตระหนักถึงระบบการจัดเก็บภาษีโดยคำนึงถึงผู้ประกอบการเป็น ศูนย์ กลาง มุ่งเน้นให้ผู้ประกอบการยื่นแบบชำระภาษีที่ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส และทั่วถึง โดยให้ผู้เสียภาษีเสียภาษีให้ถูกต้องในวันนี้เพื่ออนาคตจะได้ไม่มีภาษีย้อนหลัง เพื่อให้ได้เม็ดเงินภาษีที่แน่นอนแต่ต้องเนื่องในอนาคต เป็นการลดภาระภาษีทั้งในด้านของปัญหาหนี้ภาษีอากรค้างและคดีภาษีอากร โดยปรับเปลี่ยนระบบการทำงานจากเดิมจะตรวจสอบผู้เสียภาษีมาเป็นแนะนำผู้เสียภาษี โดยตั้งระบบที่มิกซ์กับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการ เพื่อให้การเสียภาษีถูกต้องใกล้เคียงความเป็นจริง โดยที่มิกซ์กับดูแลจะทำหน้าที่ในการให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรแก่ผู้ประกอบการในรายที่ได้รับมอบหมาย ดูแลการชำระภาษีของผู้ประกอบการก่อนและหลังการพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภท วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี ออกตรวจสอบสภาพกิจการของผู้ประกอบการเพื่อให้ทราบถึงสถานะที่แท้จริงของผู้เสียภาษี นอกจากนี้ยังมีการสำรวจผู้เสียภาษีรายใหม่ที่อาจอยู่นอกระบบภาษีเพื่อให้เข้ามาอยู่ภายใต้ระบบการกำกับดูแลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน พิจารณาการคืนภาษีด้วยวิธีที่สะดวกรวดเร็วและถูกต้อง มีการพัฒนาระบบงานกรรมวิธีภาษีด้วยระบบคอมพิวเตอร์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับหน่วยจัดเก็บ รวมทั้งการให้บริการชี้แจงแนะนำและทำความเข้าใจ แนวทางปฏิบัติตามประมวลรัษฎากรเพื่อสร้างความเป็นธรรมในการเสียภาษีทั้งในกลุ่มผู้เสียภาษีเฉพาะประเภทกิจการและในวงกว้างกรณีของการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มในบางประเภท เช่น ผู้ประกอบการส่งออกซึ่งจะเสีย

ภาษีในอัตราร้อยละ 0 ก็ให้มีการจัดลำดับประเภทผู้ประกอบการโดยจะแบ่งกลุ่มเป็นผู้ประกอบการส่งออกที่ดี ผู้ประกอบการในทะเบียนผู้ซื้อที่เป็นผู้ส่งออก ผู้ประกอบการที่ซื้อสินค้าผิดปกติ และผู้ประกอบการที่ซื้อสินค้าปกติ เพื่อความรวดเร็วในการขอคืนภาษี สำหรับการตรวจก่อนคืนก็จะตรวจเฉพาะประเด็นที่ซื้อคืนเท่านั้น

การบริการในด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์

กรมสรรพากรพยายามที่จะเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจทั้งด้านกฎหมายภาษีอากรและภาพลักษณ์ใหม่ของกรมสรรพากรผ่านทางสื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทางอินเทอร์เน็ต ทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เสียภาษีเข้าใจ ยอมรับและยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการสนับสนุนสรรพากร โดยได้จัดการดังนี้

1. การประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก มุ่งเน้นให้ความสอดคล้องกับทิศทางการบริหารจัดการเก็บภาษีแนวใหม่โดยผ่านทางสื่อต่าง ๆ ได้แก่ สปอตประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ และอินเทอร์เน็ต ทั้งในรูปของบอร์ดนิทรรศการ โปสเตอร์และโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ การชี้แจงประชาชนผ่านทางรายการโทรทัศน์
2. จัดสัมมนาชี้แจงภาษีอากร โดยสำนักงานเลขาธิการกรมและสรรพากรสาส์น
3. ผลิตเอกสารเผยแพร่เพื่อความเข้าใจในแนวทางปฏิบัติสำหรับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีแต่ละประเภทภาษีภายในกำหนดเวลา

การบริการในด้านเทคโนโลยี

กรมสรรพากรได้ตระหนักเป็นอย่างยิ่งในการที่จะมีการพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัยกับยุคของโลกโลกาภิวัตน์ เพื่อที่จะสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษีให้ทันต่อสภาวะในปัจจุบัน สำหรับปัจจุบันกรมสรรพากรได้มีการพัฒนาด้านนี้อย่างกว้างขวาง โดยมีการ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการเพื่อรองรับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยริเริ่มให้มีการยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวาง พร้อมทั้งใช้เทคโนโลยีเพื่อเป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสารกับผู้เสียภาษีโดยตรงอย่างไร้ขีดจำกัดในอีกหลาย ๆ เรื่อง ซึ่งส่งผลให้เกิดความสะดวก ประหยัด และมีความใกล้ชิดกันมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ด้วยวิธีการดังนี้

1. พัฒนาระบบงานและระบบข้อมูลข่าวสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีแหล่งข้อมูลที่ใช้สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวกรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน
2. มุ่งเน้นการใช้ระบบงานแบบ online ทั้งทางด้านการบริหารงานและการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีโดยขยายการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกประเภทภาษี เช่น ภ.ง.ด. 91 ภ.พ. 30 ภ.ศ. 40 รวมทั้งการ download แบบแสดงรายการภาษีหลัก 17 ประเภทแบบได้จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากร

3. พัฒนาระบบงานที่ให้บริการรับคำร้องหรือคำขอจดทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต เช่น ระบบงานออกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร บริการตรวจเช็คการจดทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต
4. จัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพเพื่อรับรองการใช้งานที่ขยายมากขึ้นอย่างเพียงพอ โดยกระจายไปยังหน่วยงานสรรพากรในพื้นที่ทั่วประเทศ
5. จัดทำฐานข้อมูลรวมไว้ที่เดียวและเชื่อมโยงเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอกเพื่อใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน

การบริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีการปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ทุกระดับมีการปลูกฝังให้มีจิตสำนึกในการที่จะให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไป โดยปฏิบัติหน้าที่อย่างมีธรรมาภิบาลเต็มใจที่จะบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะอ่อนหวาน ปฏิบัติงานอย่างตรงต่อเวลาและโปร่งใส และถือว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องมีหน้าที่ในการบริการผู้เสียภาษีไม่ปิดความรับผิดชอบหรือปล่อยให้ผู้เสียภาษีรอคอยนาน ตลอดจนมีความซื่อสัตย์ในหน้าที่ของตนเอง

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภูมิศักดิ์ ฮานาฟี (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการให้บริการของกรมสรรพากร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 11 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่พอใจในทุก ๆ กิจกรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจระดับค่อนข้างสูง รวม 6 กิจกรรม และมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลางรวม 12 กิจกรรม

ชัยรัตน์ ชูทองรัตน์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้างต่อการให้บริการในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม ศึกษาเฉพาะกรณีของบางกอกน้อย ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตบางกอกน้อยจำนวน 98 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้าวัสดุในการได้รับบริการจากเขตบางกอกน้อยพบว่า ยังมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับน้อย และเมื่อแยกพิจารณาเป็นองค์ประกอบต่าง ๆ แล้ว ปรากฏว่าองค์ประกอบเรื่องบริการอย่างยุติธรรมได้สร้างความพึงพอใจสูงสุด ส่วนองค์ประกอบอื่น ๆ คือ การบริการอย่างต่อเนื่อง การจัดบริการให้เพียงพอ การจัดบริการให้รวดเร็ว และองค์ประกอบเรื่องการพัฒนาการบริการได้สร้างความพึงพอใจน้อยที่สุด และผู้ประกอบการที่มีสถานประกอบการขนาดใหญ่มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ประกอบการที่มีสถานประกอบการขนาดกลาง และผู้ประกอบการที่เคยผ่าน การอบรมเรื่องภาษีมูลค่าเพิ่มมีความพึงพอใจในการบริการมากกว่าผู้ที่ไม่เคยผ่านการอบรม

การวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. ความสะดวกสบาย ควรอำนวยความสะดวกด้วยการไปรับชำระภาษีถึงสถานประกอบการ ปรับปรุงสถานที่รับชำระภาษีให้สะอาด สะดวกสบาย มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก พร้อมรับชำระภาษีโดยผ่านธนาคารพาณิชย์ มีการบันทึกข้อมูลการชำระและขอคืนภาษีโดยคอมพิวเตอร์
2. ข้อมูลข่าวสาร ทำสื่อชี้แจงอย่างแพร่หลาย จัดเจ้าหน้าที่ไปเยี่ยมเยียนผู้เสียภาษี
3. ลดขั้นตอนการปฏิบัติให้น้อยลง ปรับปรุงแบบแสดงรายการให้กระชับรัด
4. สร้างแรงจูงใจด้วยการยกย่องเชิดชูผู้ที่ชำระภาษีอย่างครบถ้วน ประกาศเป็นบุคคลตัวอย่าง

5. พัฒนาเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรให้มีจิตสำนึกในการให้บริการและบำรุงขวัญเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานดีเด่น

ประหยัด จันทรคำ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรจังหวัดหนองบัวลำภู : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้เสียภาษีในเขตเทศบาลเมืองหนองบัวลำภู โดยสุ่มตัวอย่างแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า ในหัวข้อ ในการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน การให้บริการด้วยความรวดเร็ว และความรู้สึกประทับใจและ พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสรรพากรจังหวัดหนองบัวลำภู มีความพึงพอใจในระดับน้อย และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในการติดต่อราชการได้รับความสำเร็จและพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีด้วยความเต็มใจ การให้ความรู้เกี่ยวกับผู้เสียภาษีอากร การสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้เสียภาษีอากรการให้เกียรติและความสำคัญกับผู้มาติดต่อราชการ สวัสดิการในสำนักงาน และมีความพึงพอใจมาก สำหรับ หัวข้อ การประชาสัมพันธ์และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี สภาพของที่ทำงานมีความเหมาะสม ความพร้อมของเครื่องใช้สำนักงาน บรรยากาศในการทำงานเหมาะสม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการที่ยื่นคำร้องขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี จำนวน 690 กิจการ (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กรกฎาคม 2545)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตาราง Taro Yamana (อ้างใน วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 24) โดยยอมให้เกิดความผิดพลาดร้อยละ 5 และต้องการความเชื่อถือได้ร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง 222 กิจการ เลือกได้ผู้ประกอบการขายสินค้า จำนวน 132 ราย และให้บริการ จำนวน 90 ราย และสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการอย่างง่าย (Convenience Sampling)

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากร

ประเภทกิจการ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ขายสินค้า	409	132
บริการ	281	90
รวม	690	222

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี โดยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) เพื่อสอบถาม อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการประกอบธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ประเภทของการประกอบธุรกิจและขนาดของรายได้ รวม 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านระบบงานจัดเก็บภาษีสรรพากร
2. ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์
3. ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

คะแนน 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับแบบสอบถามมีทั้งหมด จำนวน 30 ข้อใหญ่ 38 ข้อย่อย มีความเชื่อมั่นเท่ากับ

.93

ตอนท้ายของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี นอกเหนือจากคำถามที่สร้างขึ้น

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษารายละเอียดวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อทราบแนวทางและขอบเขตในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาลักษณะรูปแบบและวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมเนื้อหา หลักการปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม
3. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี แบ่งออกเป็น 4 ด้าน
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่อกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบข้อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ไปตรวจสอบความเที่ยงตรง (IOC) โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน(รายชื่อปรากฏในภาคผนวก) ตรวจสอบความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหา ความเข้าใจ การใช้ภาษา และนำมาคำนวณหาค่า (IOC) ได้ค่า .88
6. นำแบบสอบถามที่ให้อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข
7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่อกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลอง (Try Out) กับผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha –Coefficient) โดยใช้สูตรของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่น .93

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่จะตอบแบบสอบถาม
3. ชี้แจงผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มให้เข้าใจวัตถุประสงค์ของการตอบและอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามให้เข้าใจชัดเจนก่อนเริ่มต้นตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้รับความเป็นจริงมากที่สุด
4. ผู้วิจัยดำเนินการจัดเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

5. นำแบบสอบถามที่ได้ไปตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ หลังจากนั้นนำข้อมูลของแบบสอบถามแต่ละชุดไปคำนวณโดยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/ PC

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/ PC (Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer plus) ได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้
 - คะแนน 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 - คะแนน 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 - คะแนน 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
 - คะแนน 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
 - คะแนน 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที่ $t - test$
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ $F - test$
5. ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามปลายเปิด แจกแจงความถี่

สถิติที่ใช้

1. สถิติพื้นฐาน
 - 1.1 ค่าร้อยละ
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

โดย $\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ชุติรี วงศ์รัตน์ . 2541 : 65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S. D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	$(\sum X)^2$	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์.2545 :131)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ค่าความเที่ยงตรง
	$\sum R$	แทน	ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

5. นำแบบสอบถามที่ได้ไปตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ หลังจากนั้นนำข้อมูลของแบบสอบถามแต่ละชุดไปคำนวณโดยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/ PC

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/ PC (Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer plus) ได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้
 - คะแนน 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 - คะแนน 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 - คะแนน 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
 - คะแนน 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
 - คะแนน 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที่ $t - test$
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ $F - test$
5. ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามปลายเปิด แจกแจงความถี่

สถิติที่ใช้

1. สถิติพื้นฐาน
 - 1.1 ค่าร้อยละ
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (สูตร วงรี 2541 : 40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

โดย $\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2.2 การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยใช้สูตร

สัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) โดยใช้สูตรของ ครอนบัค (Cronbach)

(บุญเชิด วิทยุโณนันตพงษ์.2545 : 131)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
K	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
$\sum s_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
S^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t - test (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 80)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
S_1^2, S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

ในกรณีความแปรปรวนกลุ่มเท่ากัน $(\sigma_1^2) = (\sigma_2^2)$ ใช้สูตร

$$\frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
S_1^2, S_2^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
n_1, n_2	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

3.2 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance)
โดยใช้สูตร (วิเชียร เกตุสิงห์ . 2541: 83-84)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าการแจกแจงของ F
	MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.3 เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ตรวจสอบความแตกต่างของคะแนนระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี (ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี) ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 9.0 for windows ประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลและได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายของข้อมูลและการแปลผล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน จำนวนผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F - distribution
SS	แทน ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง(Som of Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
Df	แทน ระดับชั้นความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี

ตอนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ 1 นี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ จำแนกตามตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการประกอบธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ประเภทของการประกอบธุรกิจ และ ขนาดของรายได้ แสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
20 – 30 ปี	63	28.40
31 – 40 ปี	88	39.60
41 ปีขึ้นไป	71	32.00
รวม	222	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	91	41.00
ปริญญาตรี	111	50.00
สูงกว่าปริญญาตรี	20	9.00
รวม	222	100.00
ตำแหน่งในการดำเนินธุรกิจ		
เจ้าของกิจการ	60	27.00
กรรมการผู้จัดการ / หุ่นส่วนผู้จัดการ	55	24.80
พนักงาน / ลูกจ้าง	89	40.10
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	18	8.10
รวม	222	100.00
ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ		
1 – 10 ปี	83	37.40
11 – 20 ปี	71	32.00
21 – 30 ปี	47	21.20
31 ปีขึ้นไป	21	9.50
รวม	222	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทของการประกอบธุรกิจ		
ขายสินค้า	132	59.50
ให้บริการ	90	40.50
รวม	222	100.00
ขนาดของรายได้		
ขนาดเล็ก (รายได้ 1,200,001 – 20,000,000)	92	41.40
ขนาดกลาง (รายได้ 20,000,001 – 40,000,000.-)	87	39.20
ขนาดใหญ่ (รายได้ 40,000,001 ขึ้นไป)	43	19.40
รวม	222	100.00

ผลการวิเคราะห์ตาราง 2 พบว่า ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น จำนวน 333 คน เมื่อจำแนกกลุ่มย่อยจากจำนวนมากไปหาน้อยตามตัวแปร พบว่า อายุ 30 – 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด 88 คน คิดเป็นร้อยละ 39.60 รองลงมาได้แก่ อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 และอายุ 20 -30 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 จำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษา พบว่า ปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุด 111 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 จำแนกตามตัวแปรตำแหน่งในการประกอบธุรกิจ พบว่า พนักงาน/ลูกจ้าง มีจำนวนมากที่สุด 89 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10 รองลงมาได้แก่ เจ้าของกิจการ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 กรรมการผู้จัดการ / หุ่นส่วนผู้จัดการ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 และอื่น ๆ ได้แก่ผู้จัดทำบัญชีในสำนักงานบัญชี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10 จำแนกตามตัวแปรระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ พบว่า ดำเนินธุรกิจ 1 – 10 ปี มีจำนวนมากที่สุด 83 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 รองลงมาได้แก่ ดำเนินธุรกิจ 11-20 ปี มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ดำเนินธุรกิจ 21-30 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 และดำเนินธุรกิจมากกว่า 31 ปี ขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 80.10 จำแนกตามตัวแปรประเภทของกิจการ พบว่า ขายสินค้า มีจำนวนมากที่สุด 132 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 และให้บริการ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 จำแนกตามตัวแปรขนาดของรายได้ พบว่า ขนาดเล็ก (รายได้ 1,200,001 – 20,000,000 บาท) มีจำนวนมากที่สุด 92 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40 รองลงมาได้แก่ ขนาดกลาง (รายได้ 20,000,001 –

40,000,000 บาท) จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20 และขนาดใหญ่ (รายได้ 40,000,001 ขึ้นไป) จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ 2 นี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนความพึงพอใจมาวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

1.นำผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี โดยรวม รายด้าน และรายรายข้อ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้จดทะเบียน ภาษี มูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านระบบงานจัดเก็บภาษีอากร	2.82	0.63	ปานกลาง
ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์	2.94	0.69	ปานกลาง
ด้านเทคโนโลยี	3.15	0.80	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.14	0.77	ปานกลาง
รวม	3.13	0.65	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรีอยู่ระดับปานกลาง โดยได้ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก คือ ด้านเทคโนโลยี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน การให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี ด้านระบบงานจัดเก็บภาษีอากร เป็นรายด้านและรายข้อ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่ เพชรบุรี	— X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ระบบงานจัดเก็บภาษีอากร			
1. การจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มมีระบบที่ชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน	3.44	0.95	มาก
2. การจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มมีความเป็นธรรมและทั่วถึง	2.73	1.00	ปานกลาง
3. การยื่นคำร้องขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	3.04	0.99	ปานกลาง
4. แบบพิมพ์ในการยื่นคำร้องขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.01) และแบบแจ้งการเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.09) มีบริการอย่างเพียงพอ	3.08	0.83	ปานกลาง
5. การกรอกแบบแสดงรายการชำระภาษีมีความชัดเจน กระทัดรัด และเข้าใจง่าย	3.13	0.88	ปานกลาง
6. มีการจัดระบบทางเดินในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีที่รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน สามารถติดตามได้เป็นอย่างดี	3.04	0.88	ปานกลาง
7. มีแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ. 30) ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.01	0.88	ปานกลาง
8. วิธีการยื่นแบบแสดงรายการที่ได้รับความสะดวก			
8.1 ไปยื่น ณ สถานที่รับแบบ	3.00	1.08	ปานกลาง
8.2 ยื่นทางอินเทอร์เน็ต	3.01	1.09	ปานกลาง
9. การจัดเก็บภาษีโดยแนะนำให้เสียภาษีให้ถูกต้องแทนการตรวจสอบย้อนหลังเป็นวิธีที่ดี	3.38	1.11	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

การดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ที่เพชรบุรี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ระบบงานจัดเก็บภาษีอากร			
10. การบริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีการจัด อย่างมีระบบที่ทำให้ได้รับความ สะดวกรวดเร็ว	2.86	1.07	ปานกลาง
11. การจัดเตรียมหลักฐานให้เจ้าหน้าที่ทำ การตรวจก่อนคืนภาษีมูลค่าเพิ่มไม่มี ความยุ่งยากแต่อย่างใด	2.89	1.07	ปานกลาง
12. กระบวนการในการตรวจสอบภาษีมูลค่า เพิ่มมีความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	2.75	1.07	ปานกลาง
รวม	2.82	0.63	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี ด้านระบบงานจัดเก็บภาษีอากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ข้อ 1 การจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มมีระบบที่ชัดเจนไม่ซ้ำซ้อนอยู่ในระดับ มาก โดยได้ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก คือ การจัดเก็บภาษีโดยแนะนำให้เสียภาษีให้ถูกต้อง แทนการตรวจสอบย้อนหลังเป็นวิธีที่ดี การกรอกแบบแสดงรายการชำระภาษีมีความชัดเจน กะทัดรัด และเข้าใจง่าย และแบบพิมพ์ในการยื่นคำร้องขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.01) และแบบแจ้งการเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.09) มีบริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

ตาราง 5 ภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ด้านการให้ความรู้และการ ประชาสัมพันธ์ เป็นรายด้านและรายข้อ

การให้บริการของสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์			
13. การเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ภาษีมูลค่าเพิ่มมีความชัดเจน และเข้าใจ ง่าย	2.94	0.91	ปานกลาง
14.การใช้สื่อในการโฆษณาที่ได้รับความ สะดวก			
14.1 พนักงานแนะนำ ณ สถานที่ ประกอบการ	2.99	0.92	ปานกลาง
14.2 จัดบอร์ด นิทรรศการ / โปรส เตอร์ / แผ่นพับและโฆษณาทาง หนังสือพิมพ์	2.96	0.89	ปานกลาง
14.3 การจัดฝึกอบรม			
14.4 ผ่านทางวิทยุ	3.09	1.03	ปานกลาง
14.5 ผ่านทางโทรทัศน์	2.79	1.03	ปานกลาง
14.6 ผ่านทางอินเทอร์เน็ต	2.75	1.03	ปานกลาง
	2.79	1.10	ปานกลาง
15. การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่จำเจและทันต่อข้อกำหนดที่มีการเปลี่ยนแปลง	3.01	0.85	ปานกลาง
16. วิธีที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์มีความทันสมัย	3.07	0.82	ปานกลาง
17. เนื้อหาในการประชาสัมพันธ์เป็นสิ่งที่ เป็น ประโยชน์ต่อการปฏิบัติให้ถูกต้องในการ เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม	3.09	0.90	ปานกลาง
รวม	2.94	0.69	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อปรากฏว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยได้ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก คือการใช้สื่อในการโฆษณาที่ได้รับความสะดวก ในด้านการจัดฝึกอบรม กับเนื้อหาในการประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติให้ถูกต้องในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มจะมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน ($\bar{x} = 3.09$) วิธีที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์มีความทันสมัย และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่จำเจและทันต่อข้อกำหนดที่มีการเปลี่ยนแปลง ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้จดทะเบียน ภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี ด้านเทคโนโลยี เป็นรายด้านและรายข้อ

การบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่ เพชรบุรี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเทคโนโลยี			
18. การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีทำให้ได้รับความสะดวก	3.12	0.96	ปานกลาง
19. การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีทำให้รวดเร็ว	3.17	0.99	ปานกลาง
20. การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย	3.21	0.92	ปานกลาง
21.ประโยชน์ที่ได้รับในด้านการบริการของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร			
21.1 ด้านการค้นหาข้อมูลและสอบ ตามรายละเอียดเกี่ยวกับภาษีและข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	3.14	0.92	ปานกลาง
21.2 ได้รับความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีประเภทต่าง ๆ	3.15	0.86	ปานกลาง
21.3 ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับแผนกต่าง ๆ ของกรมสรรพากร	3.09	0.92	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

การบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่ เพชรบุรี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
22. มีการพัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้รวดเร็วต่อการให้บริการ	3.15	0.90	ปานกลาง
รวม	3.15	0.77	

ผลการวิเคราะห์ตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรีด้านเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยได้ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก คือ การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีทำให้รวดเร็ว และ ประโยชน์ที่ได้รับในด้านการบริการของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร (ได้รับความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีประเภทต่าง ๆ กับ มีการพัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้รวดเร็วต่อการให้บริการจะมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x} = 3.15$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นรายด้าน และรายข้อ

การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร พื้นที่เพชรบุรี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
23. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นใน การให้บริการผู้เสียภาษีทุกคนอย่าง เต็มใจ	3.11	1.10	ปานกลาง
24. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้ม แย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะอ่อนหวาน	3.01	1.07	ปานกลาง
25. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำ กับผู้มีมาติดต่ออย่างดี ตลอดจน สามารถตอบคำถามได้ถูกต้อง ชัด เจน แม่นยำและเข้าใจง่าย	3.15	1.07	ปานกลาง
26. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบไม่ปัด ภาระ ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของตน เองก็ตาม	3.17	1.05	ปานกลาง
27. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ตรงต่อ เวลา	2.96	1.09	ปานกลาง
28. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สุภาพ เหมาะสม	3.28	0.91	ปานกลาง
29. เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการ ให้บริการกับทุกท่าน	3.26	1.14	ปานกลาง
30. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต	3.18	0.99	ปานกลาง
รวม	3.14	0.80	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.14$) เมื่อพิจารณารายข้อ ปรากฏว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ ปานกลาง โดยได้ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการแต่งกายที่สุภาพเหมาะสม เจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคในการให้บริการกับทุกท่าน และ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ค่าที่ (t - test) และหากเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One – Way ANOVA) ของแต่ละตัวแปร โดยรวมและรายด้าน ผลการเปรียบเทียบแสดงในตาราง

ถ้าในกรณีพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe) ผลการทดสอบแสดงในตาราง

ตาราง 8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

การให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านระบบงาน จัดเก็บภาษี อากร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.91	0.46	1.15	0.319
	ภายในกลุ่ม	219	87.02	0.39		
	รวม	221	87.93			
ด้านการให้ ความรู้และการ ประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.59	0.79	1.68	0.188
	ภายในกลุ่ม	219	103.20	0.47		
	รวม	221	104.79			
ด้านเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2	0.43	0.217	0.36	0.694
	ภายในกลุ่ม	219	129.70	0.592		
	รวม	221	130.13			
ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.53	0.27	0.41	0.663
	ภายในกลุ่ม	219	141.52	0.65		
	รวม	221	142.05			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.48	0.24	0.58	0.562
	ภายในกลุ่ม	219	91.75	0.42		
	รวม	221	92.23			

ผลการวิเคราะห์ตาราง 8 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี จำแนกตามอายุ ปรากฏว่า ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 9 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่
สาขาเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

การให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านระบบงาน จัดเก็บภาษี อากร	ระหว่างกลุ่ม	2	3.90	1.95	5.09**	0.007
	ภายในกลุ่ม	219	84.03	0.38		
	รวม	221	87.93			
ด้านการให้ ความรู้และการ ประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	6.18	3.09	6.86**	0.001
	ภายในกลุ่ม	219	98.60	0.45		
	รวม	221	104.78			
ด้านเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2	4.58	2.29	3.99*	0.020
	ภายในกลุ่ม	219	125.56	0.57		
	รวม	221	130.14			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.79	0.89	1.39	0.249
	ภายในกลุ่ม	219	140.27	0.64		
	รวม	221	142.06			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.94	1.97	4.88**	0.008
	ภายในกลุ่ม	219	88.30	0.40		
	รวม	221	92.24			

** มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 9 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ปรากฏว่าความพึงพอใจของสมาชิกโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่า ส่วนใหญ่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านเทคโนโลยีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 นอกจากนี้จะมีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's)

ตาราง 10 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงาน
สรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี ด้านระบบงานจัดเก็บภาษีอากร จำแนกตามระดับการ
ศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$ ค่าเฉลี่ย	ปริญญาตรี 2.78	ต่ำกว่าปริญญาตรี 2.83	สูงกว่าปริญญา ตรี 3.50
ด้านระบบงานจัดเก็บภาษีอากร	2.82	-	-	-
ปริญญาตรี	2.78	-	-0.5	0.72**
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.83	-	-	0.67**
สูงกว่าปริญญาตรี	3.50	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี ด้านระบบการจัดเก็บภาษีอากรที่มีระดับการศึกษา
สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการบริการสูงกว่าระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี โดย
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับระดับการศึกษารายคู่อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย
แตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงาน
สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามระดับการ
ศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$ ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าปริญญาตรี 2.88	ปริญญาตรี 2.93	สูงกว่าปริญญาตรี 3.80
การให้ความรู้และการ ประชาสัมพันธ์	2.94			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.88		-0.5	0.09**
ปริญญาตรี	2.93			0.87**
สูงกว่าปริญญาตรี	3.80			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีความพึงพอใจต่อการบริการสูงกว่าระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ .01 สำหรับระดับการศึกษารายคู่อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี ด้านเทคโนโลยี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	— X ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า ปริญญาตรี 3.04	ปริญญาตรี 3.17	สูงกว่าปริญญาตรี 3.82
เทคโนโลยี	3.15			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.04		-0.5	0.92*
ปริญญาตรี	3.17			0.87*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.82			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี ด้านเทคโนโลยี ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการบริการสูงกว่าระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ .05 สำหรับระดับการศึกษารายคู่อื่นมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากร
พื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งในการประกอบธุรกิจ

การให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านระบบงานจัดเก็บ ภาษีอากร	ระหว่างกลุ่ม	3	1.06	0.36	0.89	0.447
	ภายในกลุ่ม	218	86.87	0.39		
	รวม	221	87.93			
ด้านการให้ความรู้และ การประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	3.57	1.19	2.56	0.056
	ภายในกลุ่ม	218	101.22	0.46		
	รวม	221	104.79			
ด้านเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	3	0.74	0.25	0.42	0.742
	ภายในกลุ่ม	218	129.40	0.59		
	รวม	221	130.14			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.12	0.41	0.06	0.979
	ภายในกลุ่ม	218	141.94	0.65		
	รวม	221	142.06			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.69	0.23	0.55	0.648
	ภายในกลุ่ม	218	91.54	0.42		
	รวม	221	92.24			

ผลการวิเคราะห์ ตาราง 13 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียน
ภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี จำแนกตามตำแหน่งในการ
ประกอบธุรกิจ ปรากฏว่า ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้น
ที่สาขาเมืองเพชรบุรีโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากร
พื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

การให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านระบบงาน จัดเก็บภาษี อากร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.71	0.24	0.60	0.619
	ภายในกลุ่ม	218	87.22	0.40		
	รวม	221	87.93			
ด้านการให้ ความรู้และการ ประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	0.88	0.29	0.61	0.607
	ภายในกลุ่ม	218	103.91	0.48		
	รวม	221	104.79			
ด้านเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	3	1.85	0.62	1.05	0.372
	ภายในกลุ่ม	218	128.29	0.59		
	รวม	221	130.14			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.30	0.99	0.15	0.928
	ภายในกลุ่ม	218	141.76	0.65		
	รวม	221	142.06			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.66	0.22	0.53	0.665
	ภายในกลุ่ม	218	91.57	0.42		
	รวม	221	92.24			

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ปรากฏว่า ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากร
พื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทของการประกอบธุรกิจ

ความพึงพอใจ	ขายสินค้า			ให้บริการ			t	P
	- X	S	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับ ความ พึง พอใจ		
ด้านระบบงานจัดเก็บภาษีอากร	2.85	0.61	ปานกลาง	2.79	0.66	ปานกลาง	0.76	0.444
ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์	2.90	0.64	ปานกลาง	2.99	.74	ปานกลาง	0.98	0.329
ด้านเทคโนโลยี	3.14	0.76	ปานกลาง	3.15	0.78	ปานกลาง	0.73	0.942
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.10	0.86	ปานกลาง	3.06	0.98	ปานกลาง	1.26	0.207
รวม	3.14	0.61	ปานกลาง	3.10	0.68	ปานกลาง	0.35	0.725

ผลการวิเคราะห์ตาราง 15 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี จำแนกตามประเภทของการประกอบธุรกิจ ปรากฏว่า ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามขนาดของรายได้

การให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านระบบงานจัดเก็บภาษีอากร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.20	0.10	0.25	0.780
	ภายในกลุ่ม	219	87.74	0.41		
	รวม	221	87.94			
ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.04	0.02	0.04	0.962
	ภายในกลุ่ม	219	104.75	.048		
	รวม	221	104.79			
ด้านเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2	0.32	0.16	0.27	0.767
	ภายในกลุ่ม	219	129.82	0.60		
	รวม	221	130.14			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.16	0.08	0.13	0.882
	ภายในกลุ่ม	219	141.90	0.65		
	รวม	221	142.06			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.02	0.08	0.18	0.982
	ภายในกลุ่ม	219	92.22	0.42		
	รวม	221	92.24			

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี จำแนกตาม ขนาดของรายได้ ปรากฏว่า ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรีโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี ซึ่งไม่มีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแต่อย่างใด

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี (ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมือง) ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเปรียบเทียบและรวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรีที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 222 คน ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ในด้านระบบจัดเก็บภาษีสรรพากร ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ ด้านเทคโนโลยี และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในบทนี้จะได้กล่าวถึงความมุ่งหมายของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย การวิเคราะห์ ข้อมูล สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบและรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรีที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านระบบงานจัดเก็บภาษีอากร ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ ด้านเทคโนโลยี และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ตามจำนวนที่กำหนดดังกล่าว ได้ครบถ้วนและสมบูรณ์ แต่ไม่มีผู้แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมแต่อย่างใด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามประเภทเลือกตอบ (Check – list) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 30 ข้อใหญ่ 38 ข้อย่อย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93

ตอนท้ายเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี นอกเหนือจากคำถามที่สร้างขึ้น

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี ในระหว่าง วันที่ 1 พฤษภาคม 2546 – 31 พฤษภาคม 2546 และได้แบบสอบถามกลับคืนมาครบ จำนวน 222 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Verison 9.0 for windows และใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

2. วิเคราะห์สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อหาระดับความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยรวม และรายด้านและรายข้อ ใน 4 ด้าน คือ ด้านระบบงานจัดเก็บภาษีอากร ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ ด้านเทคโนโลยี และด้านเจ้าพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการประกอบธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ประเภทของการประกอบธุรกิจ และขนาดของรายได้

3. ใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการประกอบธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ประเภทของการประกอบธุรกิจ และขนาดของรายได้

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี(ศึกษาเฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี) ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t – test) และใช้ค่าความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One – Way ANOVA) เปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม และเมื่อพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe)

5. ใช้การแจกแจงความถี่ของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

สรุปผลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี (ศึกษาเฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมือง) สรุปผลได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มี จำนวน 222 คน เมื่อจำแนกตามกลุ่มจำนวนมากไปหาน้อยและแต่ละตัวแปรมีดังนี้

1.1 อายุ ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอายุ 31-40ปี มีจำนวนมากที่สุด 88 คน คิดเป็นร้อยละ 39.60 รองลงมาได้แก่ อายุ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00และอายุ 20-30 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40

1.2 ระดับการศึกษา ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มกลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 111คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00

1.3 ตำแหน่งในการดำเนินธุรกิจ ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน/ลูกจ้าง มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ40.10 รองลงมาได้แก่ เจ้าของกิจการ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 กรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ มีจำนวน55 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 และอื่น ๆ ได้แก่ผู้จัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10

1.4 ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง 1 - 10 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 รองลงมาได้แก่ 11-20 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ระยะเวลา 21-31 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 และ 31 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50

1.5 ประเภทของการประกอบธุรกิจ ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มกลุ่มตัวอย่างขายสินค้า มีจำนวนมากที่สุด 132 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 และ ให้บริการ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ40.50

1.6 ขนาดของรายได้ ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง ขนาดเล็ก (รายได้ 1,200,001 – 20,000,000) มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40 รองลงมาได้แก่ ขนาดกลาง (รายได้ 20,000,001 – 40,000,000) มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ39.20 และ ขนาดใหญ่ (รายได้ 40,000,001 ขึ้นไป) มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40

2. ระดับความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรีตามความมุ่งหมายของการวิจัย และสมมุติฐานในการวิจัย โดยรวมและรายด้าน ผลการวิจัยพบว่า ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ระดับปานกลาง

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรตามความมุ่งหมายของการวิจัยและสมมุติฐานของการวิจัยจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการประกอบธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ประเภทของการประกอบธุรกิจ และขนาดของรายได้ ผลการวิจัยพบว่า

3.1 ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ส่วนใหญ่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านเทคโนโลยี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีตำแหน่งในการประกอบธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีประเภทของการประกอบธุรกิจต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีขนาดของรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผลการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี ไม่พบว่ามี การแสดงความคิดเห็นแต่อย่างใด

การอภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านระบบงานจัดเก็บภาษีอากร ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ ด้านเทคโนโลยี และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยในครั้งนี้ชี้ให้เห็นได้ว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี ยังไม่สามารถให้บริการ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มาติดต่อราชการให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูงสุดได้ ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มยังมีความรู้สึกที่ไม่ได้รับการให้บริการที่ดีจากหน่วยงาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีอากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุง วางแผนการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มให้เกิดความพึงพอใจแก่การเสียภาษี ซึ่งจะได้นำไปสู่ความรู้สึกที่ดีต่อการเสียภาษี และจะต้องมีการพัฒนาการบริการขึ้นไปเรื่อย ๆ ทั้งนี้เนื่องจากความต้องการของบุคคลจะมีอยู่เสมอ ๆ ไม่มีที่สิ้นสุด โดยจะเริ่มจากการแสวงหาต้องการขั้นต่ำและเพิ่มระดับความพึงพอใจไปเรื่อย ๆ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (ปทุมทิพย์ ประเสริฐศรี. 2538 : 17 – 18 ;อ้างอิงจาก Maslow.1960) ได้สร้างทฤษฎีตามลำดับขั้นขึ้น โดยความต้องการของมนุษย์นั้นต่างมีความต้องการพื้นฐานที่จะมีความพึงพอใจจากระดับหนึ่งไปสู่อีกระดับหนึ่ง หรือจากลำดับขั้นต่ำไปสู่ความต้องการที่สูงขึ้น

ระดับความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี เป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านระบบงานจัดเก็บภาษีอากร ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรีมีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรีอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มมีระบบที่ชัดเจนไม่ซ้ำซ้อนที่มีระดับความพึงพอใจมาก ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากผู้ประกอบการมีความเห็นว่าการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มนั้นหลักเกณฑ์ในการจัดเก็บที่แน่นอน แต่การจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม ยังไม่ทั่วถึงจนทำให้มีความรู้สึกว่าการต้องเสียภาษีแต่บางบุคคลไม่เสียภาษีจึงทำให้มีการได้เปรียบเสียเปรียบ ซึ่ง รูม (Vroom. 1954: 99) ได้กล่าวถึงทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากบุคคลที่เข้าไปรวมในสิ่งนั้น สำหรับทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติ

ด้านลบแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ดังนั้นเจ้าหน้าที่สรรพากรจะต้องมีการสร้างทัศนคติของผู้เสียภาษีเสียใหม่โดยให้ทราบถึงผลของการไม่เสียภาษีว่าจะได้รับโทษอย่างไรและผลของการเสียภาษีไว้อย่างถูกต้องนั้นจะได้รับประโยชน์อะไรบ้าง และอาจจะเกิดจากการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีต่าง ๆ ได้รับความยุ่งยาก ไม่เข้าใจอย่างชัดเจน มีระบบการเดินที่ค่อนข้างช้า ทำให้ต้องคอยนานการกรอกแบบเพื่อยื่นชำระภาษีก่อนข้างยากไม่สามารถกรอกได้ ซึ่ง (Millett . 1951 : 937 – 400) ได้กล่าวถึงลักษณะของการให้บริการจะต้องยึดหลักการให้บริการอย่างรวดเร็วและเพียงพอซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องมีการปรับปรุงทางเดินของแบบแสดงรายการโดยลดขั้นตอนลงบ้างและมีการจัดเตรียมแบบแสดงรายการต่าง ๆ ไว้อย่างเพียงพอกับความต้องการของผู้เสียภาษี

1.2 ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรีมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจจะเกิดจากการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรียังไม่ทั่วถึงและไม่สม่ำเสมอ จากการประชาสัมพันธ์จะกระทำในเขตชุมชนทำให้ผู้จดทะเบียนที่อยู่นอกเขตชุมชนไม่ทราบและเนื้อหาในการประชาสัมพันธ์บางครั้งอาจจะใช้ภาษาที่เป็นราชการหรือข้อกฎหมายจนทำให้ผู้ประกอบการไม่เข้าใจ ซึ่งกุลธน ธนาพงศ์ธร (2530 :303 – 304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักความสม่ำเสมอในการให้บริการ คือจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอใช่ ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรีจะต้องประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีและการจัดทำเอกสารรายงานต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดให้กับผู้เสียภาษีทราบเพื่อที่จะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง และกระทำอย่างต่อเนื่องกล่าวคือ เมื่อมีข้อกฎหมายใหม่ ๆ ออกมาใหม่ก็ควรจะประชาสัมพันธ์ให้ทราบอย่างทั่วถึง

1.3 ด้านเทคโนโลยี ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรีมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเกิดจากการที่ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรียังไม่มีความพร้อมในการจะนำเทคโนโลยีมาใช้ถึงแม้จะทราบว่าทำให้ตนเองได้รับความสะดวกสบายและรวดเร็วยิ่งขึ้น แต่จะต้องสิ้นเปลืองและยุ่งยากต่อการศึกษาวิธีการใช้เครื่องมือเหล่านั้น ซึ่งกุลธน ธนาพงศ์ธร (2530 : 303 – 304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการบริการว่าจะต้องมีหลักความสะดวกซึ่งการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป ดังนั้นจึงควรมีการพิจารณาถึงความพร้อมของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มด้วย

1.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี มีระดับความพึงพอใจทั้งโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง การให้

บริการหากผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจก็จะเกิดทัศนคติที่ดีแต่หากการบริการนั้นไม่สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจได้ก็จะเป็นทัศนคติที่ไม่ดี ซึ่งในด้านกลับกันหากผู้บริการพึงพอใจผู้รับบริการก็จะทำให้บริการอย่างเต็มใจ แต่หากไม่พึงพอใจที่จะบริการก็จะทำให้ไม่เต็มใจที่จะบริการ จึงทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีทั้ง 2 ฝ่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวทฤษฎีของ เซลลี (ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์.2538 ; อ้างอิงจาก Shell.1975) ซึ่งได้กล่าวถึงความรู้สึกของมนุษย์จะมีอยู่สองแบบ คือความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข แต่ความรู้สึกทางลบจะเป็นในทางตรงข้ามกับทางบวกดังนั้นจะต้องมีการปรับปรุงการให้บริการโดยการปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่เสียใหม่ให้มองผู้เสียภาษีอย่างเป็นมิตรมิใช่คอยจ้องจับผิดเพื่อที่จะทำให้การบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งเมื่อผู้เสียภาษีมีความรู้สึกว่เจ้าหน้าที่สรรพากรมีความเป็นมิตรก็จะปรับเปลี่ยนทัศนคติ จากลบเป็นบวกและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือต่อไป

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี (ศึกษาเฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี) จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการดำเนินธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ และประเภทของการประกอบธุรกิจ พบว่า

2.1 ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรีที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เป็นการแสดงให้เห็นว่าการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรีจะมีความเสมอภาค ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530 : 303 – 304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญคือหลักความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้ากันมิใช่สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดกลุ่มคนหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

2.2 ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรีโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏว่า ส่วนใหญ่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ยกเว้นด้านเทคโนโลยีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะมีความพึงพอใจในด้านระบบการจัดเก็บภาษีมาก และในด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์และด้าน เทคโนโลยีมีระดับความพึงพอใจปานกลางเหมือนกับระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี แต่เมื่อพิจารณาค่า ($\bar{x}$) จะเห็นว่ามีค่าที่สูงกว่า ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากผู้ที่ศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีได้มีศึกษาระบบการจัดเก็บภาษีอากรมากกว่า เข้าใจข้อความการประชาสัมพันธ์ซึ่งเป็นข้อกฎหมายได้ดีกว่า และยอมรับกับเทคโนโลยีได้มากกว่า ถึงแม้ว่ากรม

สรรพากรจะให้การบริการแก่ผู้เสียภาษีในด้านต่าง ๆ แต่ก็จะเป็นในด้านที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีอากรและข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีเท่านั้น จึงทำให้ผู้ที่ไม่ได้ศึกษาหรือสัมผัสเข้าใจอย่างถ่องแท้ ไม่เข้าใจ ซึ่ง (Elihu and Danet . 1973 : 4 - 6) ได้ศึกษาหลักการให้การให้บริการของรัฐที่สำคัญคือการติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎหมายเกณฑ์ และทำได้ง่ายทั้งนี้ โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้ควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้น้อย ด้วยเหตุนี้จึงมีผลทำให้ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรีที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน

2.3 ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรีที่มีตำแหน่งในการดำเนินธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรีโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรที่เท่าเทียมกันหมดไม่ว่าจะเป็นเจ้าของกิจการ หุ่นส่วนผู้จัดการหรือกรรมการผู้จัดการ พนักงานหรือพนักงานในสำนักงานบัญชี ซึ่ง มิลเลท (Millet . 1951 : 937 -400) ได้ชี้ให้เห็นถึงการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่มีการแบ่งแยกเชื้อชาติ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2.4 จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรีที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรีโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เป็นการแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สรรพากรมีการให้บริการทุกท่านอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่คำนึงว่าจะรู้จักกันมานานแล้วหรือเพิ่งรู้จักกันไม่มีการบริการโดยยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว ซึ่ง (Elihu and Danet. 1973 : 4 - 6) ได้ศึกษาหลักการให้บริการขององค์กรของรัฐ จะต้องมีการให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึงการที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

2.5 ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรีที่มีประเภทของการดำเนินธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรีโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการต่างกันจะได้รับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรีเหมือนกัน โดยไม่มีการเลือกการให้บริการ แต่อย่างใดซึ่ง

มิลเลท (ศรีสมบัติ พรประเสริฐ. 2536 : 6;อ้างอิงจาก Millet.1954) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการโดยให้พิจารณาจากความสามารถในการจัดบริการอย่างยุติธรรมโดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Equitable Services) แก่ผู้รับบริการ

2.6 ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรีที่มีขนาดของรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรีโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เป็นการแสดงให้เห็นว่าการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรีเป็นไปอย่างเสมอภาคเช่นเดียวกับด้านอื่น ๆ ที่กล่าวมาแล้ว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ด้านระบบงานจัดเก็บภาษีอากร ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรีอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต้องปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นเนื่องจาก การจัดเก็บภาษีให้ได้ตามเป้าหมายนั้นจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้เสียภาษี และหากเจ้าหน้าที่มีการบริการที่ทำให้ผู้เสียภาษีพึงพอใจก็จะได้รับความร่วมมือในการเสียภาษีได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งควรปรับปรุงในด้านของ

1.1.1 ต้องมีการจัดเก็บภาษีให้ทั่วถึงและเป็นธรรม โดยการสำรวจผู้เสียภาษีรายที่มีรายได้ถึงเกณฑ์ต้องจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและเสียภาษีให้ถูกต้อง และควรเปรียบเทียบรายที่ประกอบธุรกิจประเภทเดียวกันอยู่ในทำเลเดียวกันว่าได้เสียภาษีไว้ใกล้เคียงกันหรือไม่

1.1.2 จัดให้มีแบบพิมพ์ในการยื่นแบบการยื่นคำร้องขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และแบบแสดงรายการต่าง ๆ ให้เพียงพอ ตลอดจนลดขั้นตอนระบบทางเดินของแบบแสดงรายการต่าง ๆ ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เอกสารที่เจ้าหน้าที่สามารถหาได้ก็ไม่ต้องขอจากผู้เสียภาษีอีก ควรมีการเก็บข้อมูลต่าง ๆ ของผู้เสียภาษีไว้เมื่อผู้เสียภาษีมาติดต่อเปลี่ยนแปลงจะได้ไม่ต้องขอเอกสารหลักฐานต่าง ๆ จากผู้เสียภาษีอีก และมีการนำเครื่องอำนวยความสะดวกมากใช้เช่น นำคอมพิวเตอร์มาใช้

1.1.3 ควรมีการเพิ่มช่องทางในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งปัจจุบัน ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบแสดงรายการได้ ณ สถานที่ยื่นแบบ และทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งอาจจะเป็นช่องทางที่น้อยเกินไป เนื่องจากผู้ประกอบการบางรายอยู่ห่างไกลจากสถานที่ยื่นแบบ และจะยื่นทางอินเทอร์เน็ต ก็ไม่มีคอมพิวเตอร์ ก็ควรจะมีการเปิดช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม เช่น ชำระที่ไฟฟ้า องค์การโทรศัพท์ ศูนย์การค้า สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง และธนาคาร หรือสถานที่อื่น ๆ ที่ผู้เสียภาษีสามารถชำระภาษีได้อย่างสะดวก

1.1.4 สำหรับในด้านของผลประโยชน์ของผู้เสียภาษี เช่น ผู้เสียภาษีได้รับเงินคืนก็ควรจะมีการตรวจสอบให้รวดเร็วยิ่งขึ้นและเอกสารที่ใช้ประกอบในการพิจารณาการขอคืนภาษีควรจะขอเท่าที่จำเป็นและเมื่อได้รับเอกสารแล้วก็ควรจะมีการตรวจสอบและสรุปให้รวดเร็ว ซึ่งผู้บริหารควรมีการกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติด้วย ควรมีการกำหนดว่าเจ้าหน้าที่ควรจะตรวจให้แล้วเสร็จภายในกี่วัน หากไม่แล้วเสร็จก็ต้องมีการสอบถามถึงสาเหตุว่าเป็นเพราะอะไรที่ไม่สามารถตรวจสอบได้ทันตามที่กำหนดไว้

1.2 ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรีอยู่ในระดับปานกลาง จึงควรมีการปรับปรุงเพื่อสามารถทำให้ผู้เสียภาษีเกิดความพึงพอใจยิ่งขึ้นในเรื่องของ

1.2.2 การเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับภาษีต้องมีความชัดเจนเข้าใจง่าย และโดยต้องใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายไม่ใช่ภาษาทางกฎหมายมากนัก และเนื้อหาในการประชาสัมพันธ์มีความต่อเนื่องไม่จำเจและเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงกับผู้เสียภาษี

1.2.3 ต้องมีการคำนึงถึงการเลือกใช้สื่อที่จะในการประชาสัมพันธ์จะต้องให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก เช่น กรณีที่ผู้เสียภาษีอยู่ใกล้กับสำนักงานสรรพากรก็จะทำการประชาสัมพันธ์โดยการจัดการฝึกอบรม แต่หากผู้เสียภาษีบางส่วนมีสถานประกอบการอยู่ไกลไม่สะดวกที่จะเข้ารับการฝึกอบรมก็ควรจะใช้วิธีให้พนักงานแนะนำ ณ สถานประกอบการของผู้เสียภาษีโดยทำการนัดล่วงหน้าเพื่อให้ผู้เสียภาษีทราบและเจ้าหน้าที่ไปแนะนำกับผู้ประกอบการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องหรือกรณีการประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นการย้ำเตือนผู้เสียภาษี เช่น ถึงเวลาการยื่นแบบแสดงรายการก็อาจจะใช้วิธีการประชาสัมพันธ์โดยการใช้รถยนต์ประชาสัมพันธ์ หรือใช้สื่อทางด้านวิทยุ โทรทัศน์ หรือแผ่นพับใบปลิวแทน

1.3 ด้านเทคโนโลยี ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรีอยู่ระดับปานกลาง สำหรับการให้บริการในด้านนี้เป็นเรื่องที่ยากใหม่สำหรับผู้เสียภาษีจึงทำให้ผู้เสียภาษียังไม่สามารถปรับตัวหรือเห็นถึงคุณประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีแต่กลับจะมองว่าเป็นการสิ้นเปลืองเพราะจะต้องไปซื้อคอมพิวเตอร์มาใช้และเมื่อซื้อมาแล้วไม่สามารถใช้ได้ก็ต้องเสียเวลาในการศึกษาหรือจ้างพนักงานเพิ่มขึ้น ซึ่งควรจะมีการปรับปรุงในเรื่องของ

1.3.1 แนะนำให้ผู้เสียภาษีได้ทราบถึงประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีจะได้รับในการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ โดยเป็นทางเลือกให้ผู้เสียภาษีได้เปรียบเทียบถึงความสะดวกที่จะได้รับไม่ว่าจะเป็นในด้านของความเร็ว เช่น หากผู้เสียภาษีมีปัญหาเกี่ยวกับภาษีก็สามารถสอบถามหรือหาคำตอบได้โดยเปิดดูในคอมพิวเตอร์โดยไม่ต้องเสียเวลาไปที่สำนักงานสรรพากรหรือสามารถยื่นแบบแสดงรายการต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องไปยื่นแบบแสดงรายการ ณ สถานประกอบการซึ่งอาจจะมีการเสียภาษีมากทำให้ต้องเสียเวลาคอยนาน

1.3.2 ควรจัดให้มีการแนะนำผู้เสียหายได้ปฏิบัติใช้เครื่องจริง ๆ เพื่อให้ผู้เสียหายเกิดความคุ้นเคยและสามารถใช้เองได้โดยไม่ต้องจ้างพนักงานเพิ่มเติมแต่อย่างใด

1.3.3 ควรมีการพัฒนาระบบเครือข่ายต่าง ๆ ให้เพียงพอกับความต้องการของผู้เสียหาย และจะต้องรวดเร็ว

1.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรีอยู่ในระดับปานกลาง การที่จะทำให้ผู้เสียหายให้ความร่วมมือในการเสียภาษีนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะมีความสำคัญเป็นอย่างมากเนื่องจากจะต้องพบปะติดต่อกับผู้เสียหาย ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องมีหัวใจในการบริการ และควรจะมีการปรับปรุงในเรื่องของ

1.4.1 เจ้าหน้าที่จะต้องมีความกระตือรือร้นที่จะบริการ และจะต้องกระทำกับทุกคนด้วยความเสมอภาคมิใช่เลือกปฏิบัติ และตัดความอคติ

1.4.2 มีการพูดจาที่ไพเราะอ่อนหวาน บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส

1.4.3 ผู้บริหารควรมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจในที่จะแนะนำเรื่องต่าง ๆ ให้ผู้เสียหายทราบเป็นอย่างดี และให้ความรู้ในด้านของการเป็นนักบริการที่ดีว่าควรจะทำอย่างไรบ้าง

1.4.4 เจ้าหน้าที่ควรจะมีการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่อำเภออื่น ที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี เพื่อเปรียบเทียบหาความแตกต่างในด้านต่าง ๆ

2. ควรศึกษาความต้องการของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากร

3. ควรศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากร

4. ควรศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอื่น ๆ ที่มีใช้ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มเพื่อเปรียบเทียบหาความแตกต่างของการพึงพอใจด้านต่าง ๆ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร. (2542). *ที่ระลึกพิธีเปิดอาคารที่ทำการกรมสรรพากร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
กรุงเทพ (1980).
- กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร. (2544). *ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เรือน
แก้วการพิมพ์.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2530). *ประโยชน์และการบริการ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิ
ราช.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสวีธรรม. (2525). *การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย*. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชวลิต เล่ารุ่งกาญจน์. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด (มหาชน)*. ภาคนิพนธ์ ส.ม. (สังคมสงเคราะห์ศาสตร์) .กาญจนบุรี : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยรัตน์ ชูทองรัตน์. (2540). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้างต่อการให้
บริการในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม : ศึกษาเฉพาะกรณีเขตบางกอกน้อย*. ภาคนิพนธ์ ส.ม.
(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพดล อิมกระจ่าง. (2545). *ระเบียบและแนวปฏิบัติงานสรรพากร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวพิมพ์.
- บุญเชิด ภิญโญนันตพงษ์. (2545). *ประมวลสาระชุดวิชาการพัฒนาเครื่องมือสำหรับประเมิน
การศึกษา (หน่วยที่ 3)*.นนทบุรี : สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิ
ราช.
- ประทุมทิพย์ ประเสริฐศรี. (2538). *วิเคราะห์การปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคม
จังหวัด.ภาคนิพนธ์ ส.ม.(พัฒนาสังคม)*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประยัด จันทร์ดำ. (2542). *ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน
สรรพากรจังหวัดหนองบัวลำภู : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้เสียภาษีในเขตเทศบาลเมืองหนอง
บัวลำภู*. สารนิพนธ์ ส.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่าย
เอกสาร.
- ไพรัตน์ ตระการศิรินนท์. (2544). *งบประมาณแผ่นดิน*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ดารา.

- ภูมิศักดิ์ ฮานาฟี. (2542). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการให้บริการของกรมสรรพากร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 11. ภาคนิพนธ์ ส.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รัตนา เลิศภิรมย์ลักษณ์. (2543). การภาษีอากร. กรุงเทพฯ : ศูนย์เอกสารตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). การวิจัยเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- วิไล พินโยภรณ์. (2542). การภาษีอากรธุรกิจ. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏภูเก็ต.
- วิระวุฒิ วิทยกุล. (2536) ความร่วมมือของผู้บริโภคปลายทางในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม : ศึกษาเฉพาะกลุ่มข้าราชการพลเรือนที่รับราชการสังกัดสำนักงานเขตบึงกลุ่ม. ภาคนิพนธ์ ส.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เว็บไซต์ www.rd.go.th กรมสรรพากร.
- สมรภูมิ ขวัญคุ้ม. (2530). ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย. ภาคนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สรรพากรสาส์น.(2545 ตุลาคม). วารสารความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- สุมนา อยู่โพธิ์. (2540). ตลาดการบริการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- Katz and Danet .(1973). Brenda, *Barebucrcy and The Pubic*, New York : Basic Book Inc.
- Malsow, A.H., *Motivation and Personality*, G.(n.d.). " Equity in Local Service Distribution," *Pubilc Administration Review*. 37 : 687 – 697.
- Milletf, John D.(1973). *Management in the Public Service : The Ouest for Effective Preform Bnee*. New York : Mc Graw – Hill.
- Shelly, Maynard W.(1975). *Responding to Social Change*. Pensylvania : Dowden Hutchison Press Inc .
- Tiffin, Joseph and Mc Cormic, Esnear J.(1965). *Industrial Psychology*. Englewood Cliffs : N.J. Prentice Hall.
- Vroom, W.H. *Working and Motivation* New York : John Wiley and Sons Inc. 1964.
- Wolman, Harry. A (1971).*Dictionary of Psychology*. Maryland : Penquin Books.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี

แบบสอบถามนี้จัดทำเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการในอนาคต

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มุ่งหวังที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ หน้าข้อความที่เป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.อายุ

- ☐ 20 - 30 ปี
- ☐ 30 - 40 ปี
- ☐ 41 ปีขึ้นไป

2.ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ☐ ปริญญาตรี
- ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

3.ตำแหน่งในการประกอบธุรกิจ

- ☐ เจ้าของกิจการ
- ☐ กรรมการผู้จัดการ / หุ่นส่วนผู้จัดการ
- ☐ พนักงาน / ลูกจ้าง
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4.ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

- ☐ ดำเนินธุรกิจ 1 - 10 ปี
- ☐ ดำเนินธุรกิจ 11 - 20 ปี
- ☐ ดำเนินธุรกิจ 21 - 30 ปี
- ☐ ดำเนินธุรกิจ 31 ปีขึ้นไป

5.ประเภทของการประกอบธุรกิจ

- ☐ ขายสินค้า
- ☐ ให้บริการ

6. ขนาดของรายได้

- ☐ ขนาดเล็ก (รายได้ 1,200,001 - 20,000,000 บาท)
- ☐ ขนาดกลาง (รายได้ 20,000,001 - 40,000,000 บาท)
- ☐ ขนาดใหญ่ (รายได้ 40,000,001 ขึ้นไป)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามตอนนี้ เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านระบบงานจัดเก็บภาษีอากร
2. ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์
3. ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คำชี้แจง พิจารณาข้อความแต่ละข้อแล้ว ทำเครื่องหมาย / ตรงกับความพึงพอใจของท่านโดยแต่ละข้อมีระดับความสำคัญ 5 ระดับ ดังนี้

- พึงพอใจน้อยที่สุด
- พึงพอใจน้อย
- พึงพอใจปานกลาง
- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจมากที่สุด

ข้อ	ความพึงพอใจ	พึงพอใจน้อยที่สุด	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมากที่สุด
1.	<u>ด้านระบบงานจัดเก็บภาษีอากร</u> การจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มมีระบบที่ชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน					
2.	การจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มมีความเป็นธรรมและทั่วถึง					
3.	การยื่นคำร้องขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก					
4.	แบบพิมพ์ในการยื่นคำร้องขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.01) และแบบแจ้งการเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.09) มีบริการอย่างเพียงพอ					
5.	การกรอกแบบแสดงรายการชำระภาษีมีความชัดเจน กะทัดรัด และเข้าใจง่าย					
6.	มีการจัดระบบทางเดินในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีที่รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน สามารถติดตามได้เป็นอย่างดี					

ข้อ	ความพึงพอใจ	พึงพอใจน้อยที่สุด	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมากที่สุด
7.	มีแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ. 30) ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ					
8.	วิธีการยื่นแบบแสดงรายการที่ได้รับความสะดวก - ไปยื่น ณ สถานที่รับแบบ - ยื่นทางอินเทอร์เน็ต					
9.	การจัดเก็บภาษีโดยแนะนำให้เสียภาษีให้ถูกต้องแทนการตรวจสอบย้อนหลังเป็นวิธีที่ดี					
10.	การบริการให้การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีการจัดอย่างเป็นระบบที่ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว					
11.	การจัดเตรียมหลักฐานให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจก่อนคืนภาษีมูลค่าเพิ่มไม่มีความยุ่งยากแต่อย่างใด					
12.	กระบวนการในการตรวจสอบภาษีมูลค่าเพิ่มมีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง					
13.	<u>ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์</u> การเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
14.	การใช้สื่อในการโฆษณาที่ได้รับความสะดวก 14.1 พนักงานแนะนำ ณ สถานที่ประกอบการ 14.2 จัดบอร์ด นิทรรศการ / โปรสเตอร์ / แผ่นพับและโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ 14.3 การจัดการฝึกอบรม 14.4 ผ่านทางวิทยุ 14.5 ผ่านทางโทรทัศน์ 14.6 ผ่านทางอินเทอร์เน็ต					

ข้อ	ความพึงพอใจ	พึงพอใจ น้อยที่สุด	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ มากที่สุด
15.	การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่จำเจและทันต่อข้อกำหนดที่มีการเปลี่ยนแปลง					
16.	วิธีที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์มีความทันสมัย					
17.	เนื้อหาในการประชาสัมพันธ์เป็นสิ่งที่ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติให้ถูกต้อง ในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม					
18.	ด้านเทคโนโลยี การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการ บริการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีทำให้ได้ รับความสะดวก					
19.	การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้ บริการแก่ผู้เสียภาษีทำให้ได้รับความ รวดเร็ว					
20.	การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้ บริการแก่ผู้เสียภาษีทำให้ประหยัด					
21.	ประโยชน์ที่ได้รับในด้านการบริการของ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรม สรรพากร 21.1ด้านการค้นหาข้อมูลและสอบถาม รายละเอียดเกี่ยวกับภาษีและข้อ กฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง 21.2ได้รับความสะดวกในการยื่นแบบ แสดงรายการชำระภาษีประเภทต่าง ๆ 21.3ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับ แผนกต่าง ๆ ของกรมสรรพากร					

	ความพึงพอใจ	พึงพอใจน้อยที่สุด	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมากที่สุด
23.	<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u> เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการผู้เสียภาษีทุกคนอย่างเต็มใจ					
24.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะอ่อนหวาน					
25.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำกับผู้มาติดต่ออย่างดี ตลอดจนสามารถตอบคำถามได้ถูกต้อง ชัดเจน แม่นยำ และเข้าใจง่าย					
26.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบไม่ปิดการะถึงแม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของตนเองก็ตาม					
27.	เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ตรงต่อเวลา					
28.	เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สุภาพ เหมาะสม					
29.	เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการกับทุกท่าน					
30.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

(นางวรรณิ นันทวิสุทธิ)
นิสิตปริญญาโท เอกธุรกิจศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร



ที่ ทม 1012/ 4186

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๙ พฤษภาคม 2546

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี สาขาเมือง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางวรรณิ นันทวิสุทธิ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี (ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี สาขาเมือง) โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี สาขาเมือง จำนวน 50 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี (ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี สาขาเมือง) ในระหว่างเดือนพฤษภาคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางวรรณิ นันทวิสุทธิ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 032-424236-7 ต่อ 124 มือถือ 01-6256994

ที่ ทม 1012/ ๔ ๗ ๔๔



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 พฤษภาคม 2546

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี สาขาเมือง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางวรรณิ์ นันทวิสุทธิ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี (ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี สาขาเมือง) โดยมี รองศาสตราจารย์อรรถรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย โดยขอให้ผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี สาขาเมือง จำนวน 222 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี (ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี สาขาเมือง) ในระหว่างเดือน พฤษภาคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาต และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อรรถรงค์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 032-424236-7 ต่อ 124 มือถือ 01-6256994

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

นายธีระพล ตันพานิช

หน้าที่การงาน

สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี

นางศิริพร บุญเจริญ

หน้าที่การงาน

สรรพากรพื้นที่ชุมพร

อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง

หน้าที่การงาน

อาจารย์คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ

ที่ ทม 1012/๒๕๕๐



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

14 มีนาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม.

เนื่องด้วย นางวรรณิ์ นันทวิสุทธิ์ นิติระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี (ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี สาขาเมือง) โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี (ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี สาขาเมือง)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม ให้นางวรรณิ์ นันทวิสุทธิ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร ะหวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติ โทรศัทพ์ 032-424236 มือถือ 01-6256994

ที่ ทม 1012/1949



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

14 มีนาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน สรรพากรพื้นที่ชุมพร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางวรรณิ นันทวิสุทธิ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี (ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี สาขาเมือง) โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี (ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี สาขาเมือง)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม ให้ นางวรรณิ นันทวิสุทธิ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 032-424236 มือถือ 01-6256994



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทม 1012/5515

วันที่ ๒๗ มีนาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางวรรณิ์ นันทวิสุทธิ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี (ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี สาขาเมือง) โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี (ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี สาขาเมือง)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ให้ นางวรรณิ์ นันทวิสุทธิ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ	นางวรรณิ์ นันทวิสุทธิ
วันเดือนปีเกิด	4 มกราคม 2509
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	299 หมู่ 1 ตำบลไร่ส้ม อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี 6 ว.
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2522 - 2525	มัธยมศึกษาปีที่ 3 จากโรงเรียนบ้านลาดวิทยา
พ.ศ. 2525 -2528	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)จากวิทยาลัยอาชีวศึกษาเพชรบุรี
พ.ศ. 2528 -2530	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวช.) จากวิทยาลัยอาชีวศึกษาเพชรบุรี
พ.ศ. 2530 - 2532	ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) วิทยาลัยครูเพชรบุรี
พ.ศ. 2546	การศึกษามหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ