

ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม :
กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

บทคัดย่อ
ของ
สุรียพร ไม้แก้ว

10 ก.พ. 2549

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
ตุลาคม 2548

สุริย์พร ไผ่แก้ว. (2548). ความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียน
ภาษีมูลค่าเพิ่ม : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8. สารนิพนธ์
รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.สุรพล จรรยากุล.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของ
ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการบริการใน 3 ด้าน คือ ด้านประชาสัมพันธ์และ
เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร, ด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม และความเหมาะสมของสถานที่
กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ว่ามีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ
ระดับใด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ในเขต
พื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 และเป็นผู้ประกอบการ
ชำระระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ปีพ.ศ.2541-2548 จำนวน173รายเครื่องมือที่ใช้
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม(Questionnaire) มาตรฐานประมาณค่าชนิด
5 ตัวเลือก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานจะใช้สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้ค่า F-test การวิเคราะห์
ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบพหุคูณ ตามวิธี LSD (Least
Significant Difference) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มี
ต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ใน 3 ด้าน คือ ด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่
ข้อมูลข่าวสาร , ด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม และความเหมาะสมของสถานที่ โดยทั่วไปอยู่ใน
ระดับปานกลาง

2. บริการด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ผู้ประกอบการมีระดับความ
พึงพอใจต่ำสุดในเรื่องของการจัดเจ้าหน้าที่ออกไปแนะนำตรวจสอบสภาพกิจการ, ความรวดเร็วใน
การตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์, ความเหมาะสมของการจัดบอร์ดเผยแพร่ข้อมูล ตามลำดับ

3. บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้ประกอบการมีระดับความพึงพอใจต่ำสุดใน
เรื่องของความเพียงพอของแบบแสดงรายการต่าง ๆ ที่ใช้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และพบว่า
บริการขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร, บริการจดทะเบียนภาษี, บริการชำระภาษี ของ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่องความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ ส่วนบริการเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษี, บริการขอคัดแบบแสดงรายการภาษี, บริการขอคืนภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่อง ขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติยุ่งยาก ซับซ้อน

4. ความเหมาะสมของสถานที่ ผู้ประกอบการมีระดับความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่องของสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

REGISTERED ENTREPRENEUR'S SATISFATION TOWARDS VALUE ADDED TAX
SERVICE : A CASE STUDY OF REVENUE OFFICE AREA 8, BANGKOK

AN ABSTRACT
BY
SURIPHON PHAIKAE0

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Public Administration degree in Public Policy
at Srinakharinwirot University
October 2005

ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม :
กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

สารนิพนธ์
ของ
สุริย์พร ไม้แก้ว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

ตุลาคม 2548

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Suriphon Phaikaeo. (2005). *Registered Entrepreneur's Satisfaction Towards Value Added Tax Service : A Case Study of Revenue Office Area8, Bangkok*. Master's Project, M.P.A. (Public Policy). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr.Surapol Janyakul.

Primary objective of this study is to discover facts regarding the satisfaction level of VAT registered manufacturers in taxing services, focusing on 3 particular dimensions; *Information dissemination and public relations, VAT collection services and management, and appropriateness of office location* of the Revenue Office Area 8, Bangkok.

The samples of this study is 173 manufacturers whose business firms are located in the responsible area of Revenue Office Area 8, Bangkok, having registered in VAT system between 1998 and 2005. Percentages, mean, and standard deviation are used in statistical analysis. F-test analysis and variance analysis of One-way ANOVA are used to test the study hypotheses. In case of statistically significant differences are found, LSD (Least Significant Difference) is utilized at the 0.05 level.

Upon the completion of this study, we have revealed results as follows;

1. The VAT-registered manufacturers' satisfaction level for Information dissemination and public relations, VAT collection services and management, and the appropriateness of office location is overall fallen in a medium level.

2. As for *the Information dissemination and public relations*, the satisfaction level of "VAT advising officer for business auditing" is among the very least satisfaction level, followed by "responsiveness in answering telephone inquiries" and "appropriateness of information and announcement boards" respectively.

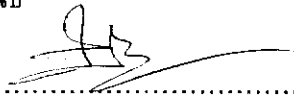
3. As for *the VAT collection services and management*, the sampled manufacturers, satisfaction is at low level in the topic of Tax identification number issuing, Tax registration services, as well as tax collection services in terms of time consumed for service provision. For services concerning "change VAT registration",

"copy the declared tax items", and "tax refund and reimbursement" the sampled manufacturers' level of satisfaction's also low, due primarily to the agency's unnecessary complex bureaucratic procedures. The insufficient number of available tax documents and forms to be filled out is in the bottom of satisfaction level as well.

4. As for the appropriateness of office location, the sampled manufacturers' level of satisfaction is low in terms of inadequacy of parking areas.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และ
คณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของ
ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 8 ของ สุริย์พร ไผ่แก้ว ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(อาจารย์ ดร.สุรพล จรรยากุล)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



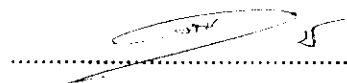
(อาจารย์จัทราทิตย์ ชนาคม)

คณะกรรมการสอบ



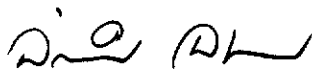
ประธาน

(อาจารย์ ดร.สุรพล จรรยากุล)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

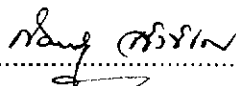
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิทย์ มีมาก)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ จัทราทิตย์ ชนาคม)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 10 เดือนตุลาคม พ.ศ.2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยดีเป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร.สุรพล จรรยากุล ประธานกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก และ อาจารย์จักรกิตติย์ ธนาคม กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ท่านทั้งสามได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำงานวิจัยนี้ทุกขั้นตอน อีกทั้งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ในการทำวิจัยในชุมชนและรู้ถึงคุณค่าของงานวิจัยที่จะช่วยให้การทำงานในด้านการพัฒนาเป็นไปอย่างมีคุณค่ามากขึ้น และท่านทั้งสามยังเป็นแบบฉบับของอาจารย์ที่ทุ่มเทให้กับศิษย์และงานด้านวิชาการอย่างไม่เหน็ดเหนื่อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยในการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ซึ่งทำให้ผู้วิจัยรู้ว่าการศึกษาระดับปริญญาโทของผู้วิจัยนั้นมิได้สิ้นสุดลงเพียงการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลงได้ หากผู้วิจัยได้ซึมซับเอากระบวนการเรียนรู้ที่ถูกจุดประกายขึ้นในระยะเวลา 2 ปี ที่ผ่านมา ให้กลายเป็นการเรียนรู้ที่ต้องสืบเนื่องต่อไปอย่างไม่สิ้นสุด และจะต้องนำเอาความรู้นั้นไปยังประโยชน์ให้แก่ผู้อื่นต่อไปอีกด้วย จึงจะสมตามเจตนารมณ์ของรัฐประศาสนศาสตร์อย่างสมบูรณ์

ท้ายสุดผู้วิจัยขอขอบพระคุณพ่อ และพี่ชาย ที่ให้ทั้งกำลังใจและช่วยสนับสนุนทุนการศึกษา ขอบขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ทุกคนที่คอยให้กำลังใจตลอดจนให้ความช่วยเหลือในการค้นคว้าหาข้อมูลและช่วยแจกแบบสอบถาม ขอบขอบคุณเพื่อนๆ รัฐประศาสนศาสตร์(นโยบายสาธารณะ)รุ่น 1 ที่ให้ความช่วยเหลือและคอยเป็นกำลังใจที่ดีให้ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ศึกษาและทำงานวิจัยฉบับนี้

สุรียพร ไม้แก้ว

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
	ความสำคัญของการวิจัย	3
	ขอบเขตของการวิจัย.....	4
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	4
	ตัวแปรที่ศึกษา	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	16
	การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	16
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	17
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	20
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	21
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25
5	สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	64
	สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า	64
	สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	65
	อภิปรายผล	71
	ข้อเสนอแนะ	72
	บรรณานุกรม.....	74
	ภาคผนวก.....	77
	ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	107

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	17
2	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภูมิหลังของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้ตอบแบบสอบถาม.....	26
3	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และระดับความพึงพอใจของ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยรวมและรายด้าน.....	28
4	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และระดับความพึงพอใจของ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านประชาสัมพันธ์และ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เป็นรายด้านและรายข้อ.....	29
5	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และระดับความพึงพอใจของ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องแบบแสดงรายการต่างๆที่ใช้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นรายด้านและ รายข้อ.....	30
6	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และระดับความพึงพอใจของ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องการขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร เป็นรายด้านและรายข้อ.....	31
7	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และระดับความพึงพอใจของ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นรายด้านและรายข้อ.....	32
8	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และระดับความพึงพอใจของ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องการเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นรายด้านและรายข้อ.....	33
9	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และระดับความพึงพอใจของ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องการชำระภาษี เป็นรายด้านและรายข้อ.....	34
10	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และระดับความพึงพอใจของ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องการขอคัดแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นรายด้านและรายข้อ.....	35
11	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และระดับความพึงพอใจของ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นรายด้านและรายข้อ.....	36

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านความเหมาะสมของสถานที่เป็นรายด้านและรายข้อ.....	37
13	แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ การออกไปบริการประชาสัมพันธ์นอกสำนักงาน.....	39
14	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน กับความพึงพอใจในการออกไปบริการประชาสัมพันธ์ นอกสำนักงาน.....	40
15	แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ บริการประชาสัมพันธ์ ภายในสำนักงาน..	41
16	แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ บริการตอบปัญหาทางโทรศัพท์.....	42
17	แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องแบบแสดงรายการต่างๆที่ใช้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม.....	43
18	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน กับความพึงพอใจบริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องแบบแสดงรายการต่างๆ ที่ใช้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม.....	44
19	แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องการขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร.....	45
20	แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม.....	46
21	แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องการเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม.....	47
22	แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องการชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม.....	48
23	แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องการขอจัดแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม.....	49
24	แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม.....	50
25	แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ ความเหมาะสมของสถานที่ เรื่องการเดินทาง.....	51

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
26	แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ ความเหมาะสมของสถานที่ เรื่องป้ายบอกเส้นทาง.....	52
27	แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ ความเหมาะสมของสถานที่ เรื่องป้ายแสดงอาคาร.....	53
28	แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ ความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง สถานที่จอดรถ.....	54
29	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันกับ ความพึงพอใจบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่องสถานที่จอดรถ.....	55
30	แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ ความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง ป้ายบอกตำแหน่งของจุดให้บริการ.....	56
31	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน กับความพึงพอใจบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่องป้ายบอกตำแหน่งของจุดบริการ.....	57
32	แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ ความเหมาะสมของสถานที่ เรื่องบริเวณพื้นที่ภายในสำนักงาน.....	58
33	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน กับความพึงพอใจบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่องบริเวณพื้นที่ภายในสำนักงาน.....	59
34	แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ ความเหมาะสมของสถานที่ เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน.....	60
35	แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ ความเหมาะสมของสถานที่ เรื่องตู้แสดงความคิดเห็น.....	61
36	แสดงสรุปผลการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการให้บริการ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม รายด้านและรายข้อ.....	66
37	แสดงความสัมพันธ์ของกิจกรรมที่ต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้มีหน้าที่เสีย ภาษีมูลค่าเพิ่ม และผู้รับภาระภาษีมูลค่าเพิ่ม	93

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
38 แสดงแบบแสดงรายการที่ใช้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม	97

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	การแบ่งส่วนราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8.....	92
---	---	----

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การจัดเก็บภาษีอากรได้มีการจัดเก็บมานานแล้วตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัย กรุงศรีอยุธยา และกรุงรัตนโกสินทร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสมัยรัชกาลที่ 3 พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวได้มีการปรับปรุงการจัดเก็บภาษีหลายประเภทด้วยกัน เช่น ภาษีไม้แดง ภาษีน้ำตาลทราย ในสมัยรัชกาลที่ 6 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวจึงได้รวมกรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นกรมเดียวกัน เรียกว่า “กรมสรรพากร” ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2458

หน้าที่ความรับผิดชอบของกรมสรรพากรประกอบด้วย

1. การจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร คือ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์
2. การจัดเก็บภาษีอากรตามกฎหมายอื่นที่กำหนด คือ ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม อากรรังนก และรายได้อื่น
3. ศึกษาค้นคว้าเพื่อเสนอความเห็นต่อกระทรวงการคลังในเรื่องการปรับปรุงการจัดเก็บภาษีอากรที่อยู่ในความรับผิดชอบ
4. ดำเนินการอื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของกรมสรรพากร หรือตามที่กระทรวงการคลังมอบหมาย

วัตถุประสงค์หลักในการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรมีดังนี้

1. จัดเก็บภาษีในระดับที่เหมาะสมและทั่วถึง ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำของกรมสรรพากร และของผู้เสียภาษี
2. มุ่งพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยให้แข่งขันกับต่างประเทศได้
3. สร้างความเข้าใจของผู้เสียภาษีให้เห็นว่าผู้อื่นเสียภาษีถูกต้องครบถ้วน
4. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีประสิทธิภาพ และเที่ยงธรรม

การจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรได้ถูกกำหนดนโยบายในการจัดเก็บภาษีอากร นโยบายที่สำคัญของกรมสรรพากรได้กำหนดเป็นแนวปฏิบัติไว้ดังนี้

1. ให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีด้วยความเต็มใจ
2. ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษีเพื่อให้เกิดความสมัครใจในการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบในระดับสูงสุด
3. ให้คำแนะนำถึงสิทธิและความรับผิดชอบในการเสียภาษี

4. ให้ทราบขอบเขตของการปฏิบัติตามกฎหมายและผลของการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย
5. ให้มีการดำเนินการที่จำเป็นเพื่อให้มีการบริการงานและจัดเก็บที่เหมาะสม
6. หาวิธีการที่ทันสมัยที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นอย่างต่อเนื่องให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

แม้โดยเนื้อหาของการทำงานจะเป็นงานที่จัดเก็บภาษี ซึ่งเป็น “ผู้รับ” มิใช่เป็น “ผู้ให้” ก็ตามแต่ในทางปฏิบัติกรมสรรพากร ก็สามารถที่จะเป็น “ผู้ให้” แก่ประชาชนได้เช่นกัน คือ การให้ “บริการ” อย่างน้อยที่สุดเพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดความรู้สึกที่ดีหรือเกิดความพึงพอใจว่า การเสียภาษีแต่ละครั้งได้รับความสะดวก ความเป็นธรรม และเกิดทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีอากรแก่รัฐ ซึ่งเป็นที่มาของความสมัครใจในการเสียภาษี ดังนั้น กรมสรรพากรจึงได้มุ่งเน้นที่จะปรับปรุงการบริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไปมาโดยตลอด โดยให้ความสำคัญกับ “การให้บริการที่ดี” เป็นหนึ่งในวิธีการดำเนินการ ขณะเดียวกันก็เน้นให้ความสำคัญแก่การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ทั้งส่วนของกรมสรรพากรและผู้เสียภาษีให้ต่ำสุด แต่เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วย เพื่อการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีให้เข้าถึงความหมายของคำว่า “เต็มที่ เต็มใจ ให้ประชาชน” ในปัจจุบันการบริการที่ดีเป็นเรื่องสำคัญขององค์กร ซึ่งภาคเอกชนได้ดำเนินการในเรื่องบริการที่ดีได้ผล เวลาไปติดต่องานที่หน่วยงานภาคเอกชนและได้รับการบริการที่ดี จะเกิดความประทับใจทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี การให้บริการประชาชนของรัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี นับได้ว่าเป็นหนึ่งในนโยบายของรัฐบาลเกือบทุกรัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศ ในยุคของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลพึงกระทำ ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าการส่งเสริมการบริการประชาชนของภาครัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งที่รัฐบาลไทยไม่สามารถที่จะปฏิเสธได้ นโยบายการบริหารราชการแผ่นดินด้านการบริหารราชการของรัฐบาลชุดปัจจุบันมีว่า เร่งพัฒนาคุณภาพของข้าราชการให้มีทัศนคติที่เอื้อต่องานบริการประชาชน รวมทั้งทบทวนกฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริหารราชการมีความยืดหยุ่น มีประสิทธิผล โปร่งใส ตรวจสอบได้ การให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมรับทราบอำนาจหน้าที่จึงเป็นหนทางที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการ การพัฒนาประสิทธิภาพระบบการบริหารเพื่อให้บริการประชาชน กรมสรรพากรจำเป็นจะต้องได้รับการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

แต่อย่างไรก็ตามกรมสรรพากรไม่อาจจัดบริการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เท่าที่ควร เป็นผลให้มีการร้องเรียนร้องทุกข์และวิพากษ์วิจารณ์งานบริการต่าง ๆ เหล่านั้นผ่านทางสื่อมวลชนและศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ อยู่เสมอ ซึ่งส่วนใหญ่จะมาจากประชาชนที่มาใช้บริการด้านภาษีมูลค่าเพิ่ม คือ ผู้ประกอบการนั่นเองเพราะผู้ประกอบการมีหน้าที่ยื่นแบบ

แสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มทุกเดือนภาษี ต้องติดต่อสัมพันธ์กับบริการต่างๆของ กรมสรรพากรตลอด ทั้งนี้ การให้บริการด้านภาษีมูลค่าเพิ่มของกรมสรรพากรยังมีปัญหาเกี่ยวกับระบบกระบวนการการให้บริการที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ระยะเวลาในการให้บริการ และมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โดยรวมว่าไม่ได้รับการบริการที่ดี เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น ปัญหาต่างๆ เหล่านี้ทำให้กรมสรรพากรเล็งเห็นความสำคัญในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้เสียภาษี ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เสียภาษีมีความสะดวกสบาย เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีและภาพลักษณ์กรมสรรพากรในสายตาของผู้เสียภาษีให้ดียิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจและความสมัครใจในการเสียภาษีซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของกรมสรรพากร

จากที่กล่าวมา ทำให้ผู้วิจัยสงสัยว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ด้านใดบ้าง และมากน้อยประการใด ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 และผู้วิจัยคาดว่าผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการบริการภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ว่ามีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจระดับใด

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ครั้งนี้ จะทำให้สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข การให้บริการของกรมสรรพากรให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 และเป็นผู้ประกอบการเข้าระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม 7,601 ราย

(ที่มา : ฝ่ายวางแผนและประเมินผล สรรวจ 15 พ.ย.2547)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามความคลาดเคลื่อน $\pm 7.5\%$ ซึ่งคำนวณได้ 173 ราย

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 สภาพภูมิหลัง ผู้มาใช้บริการ

1.1.1 อายุ

1.1.2 ระดับการศึกษา

1.1.3 สถานภาพทางกฎหมาย

1.1.4 ประเภทของกิจการ

1.1.5 ขนาดของรายได้ผู้ประกอบการ

1.1.6 ปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

2.1 บริการด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

2.2 บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม

2.3 ความเหมาะสมของสถานที่

นิยามศัพท์เฉพาะ

การได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม หมายถึง การได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกอบการที่จดทะเบียนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เป็นนิติบุคคล ที่ขายสินค้าและให้บริการ

ความพึงพอใจในการได้รับบริการ หมายถึง ระดับของการแสดงความรู้สึกของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการด้านต่างๆ ดังนี้

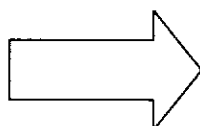
1. บริการด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
 - 1.1 การออกไปบริการประชาสัมพันธ์ นอกสำนักงาน
 - 1.2 บริการประชาสัมพันธ์ ภายในสำนักงาน
 - 1.3 บริการตอบปัญหาทางโทรศัพท์
2. บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม
 - 2.1 แบบแสดงรายการที่ใช้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม
 - 2.2 การขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร
 - 2.3 การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
 - 2.4 การเปลี่ยนแปลงการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
 - 2.5 การชำระภาษีและสถานที่ยื่นแบบ
 - 2.6 การขอคัดแบบแสดงรายการภาษี
 - 2.7 การขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม
3. ความเหมาะสมของสถานที่

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

สภาพภูมิหลัง

1. อายุ
2. ระดับการศึกษา
3. สถานภาพทางกฎหมาย
4. ประเภทกิจการ
5. ขนาดของรายได้ผู้ประกอบการ
6. ปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม



ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

1. บริการด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
2. บริการด้านภาษีมูลค่าเพิ่ม
3. ความเหมาะสมของสถานที่

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับดี
2. ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีสภาพภูมิหลังต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร , บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม และความเหมาะสมของสถานที่ แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

สำหรับแนวความคิดในด้านความพึงพอใจ นิยมศึกษากัน 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Service Satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวความคิดนี้ไว้มากมาย ดังนี้

มิลเลต (John D. Millet 1954 : 397-400) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfaction Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการไว้ดังนี้

1.การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2.การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service)หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3.การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)หมายถึง การให้บริการสาธารณะมีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right Quantity at the right Geographical Location) มิลเลต เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าไม่มีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4.การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5.การให้บริการอย่างก้าวหน้า(Progressive Service)หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยให้ทรัพยากรเท่าเดิม

รูม (Vroom.1964: 27) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากบุคคลที่เข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นสำหรับทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติในด้านลบแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

ทิฟฟิน; และแม็คคอร์มิก (Tiffin; & McCormic.1965: 63) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วอลแมน (Wolman.1973: 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

สมิต สัชฌุกร (2543:85-86) ได้ให้แนวคิดการสนองตอบความคาดหวังของผู้มาติดต่อไว้ดังต่อไปนี้

ความคาดหวัง

การสนองตอบ

1. ความสะดวก

- 1.1 สถานที่มาอย่างไร
- 1.2 จะติดต่อห้องไหน
- 1.3 จะรอที่ไหน

- 1.1 มีแผนที่ซึ่งชัดเจนดูได้ง่าย
- 1.2 มีป้ายบอก
- 1.3 มีห้องพักรอ ที่สะดวกสบาย ไม่ปะปน เช่น ห้องรับแขก, ห้องพัก

2. ความรวดเร็ว

- 2.1 มีใครรับเรื่อง
- 2.2 มีใครรู้เรื่อง
- 2.3 มีใครดำเนินเรื่อง

- 2.1 มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับ
- 2.2 ทุกๆงานต้องมีผู้รู้เรื่องที่แทนกันได้
- 2.3 ผู้ซึ่งรับผิดชอบหรือผู้รับเรื่อง

3. ความมีอัธยาศัยไมตรี

- 3.1 การทักทาย
- 3.2 การกล่าวคำพูดเมื่อพบ
- 3.3 การพูดคุยเล็กน้อย

- 3.1 ยิ้มทักทายเป็นกันเอง
- 3.2 สวัสดิ์ค่ะ/ครับ จะให้ดิฉัน/ผม รับใช้อะไรค่ะ/ครับ
- 3.3 ถามเรื่องการเดินทางสะดวกไหม

4. ความสำเร็จ

- 4.1 รู้เรื่อง

- 4.1 ให้ข้อมูลเรื่องที่ต้องการ มีเอกสารให้ศึกษา รายละเอียด

- | | |
|----------------------|--|
| 4.2 ดำเนินการให้ | 4.2 รับเรื่องไว้ดำเนินการอย่างจริงจัง |
| 4.3 บรรลุความต้องการ | 4.3 จัดทำทุกสิ่งให้ตรงตามความต้องการจนเกิดความพอใจ |

จากที่กล่าวมาข้างต้น แม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างๆ กันไป แต่พอสรุปได้ร่วมกันว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่าสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับมาด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม

2. แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ

การบริการประชาชน (Services)

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ.2530 ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ” ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึงคือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

ท่านอธิบดีกรมการปกครอง(ดร.ชูวงศ์ ฉายะบุตร; อ้างอิงจาก นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, 2539: 51) ได้ให้ความหมายว่า การบริการประชาชน หมายถึงการอำนวยความสะดวกประชาชนที่มาขอใช้บริการด้วยการให้ความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรม โดยประชาชนผู้มาขอรับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการให้บริการนั้น

บี เอ็ม วอร์มา(B.M. Verma)(อ้างอิงจาก นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, 2539: 51)พิจารณาระบบการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า(Inputs)เข้าสู่กระบวนการผลิต(Process)และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ(Outputs)โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งก็จะเป็นข้อมูลป้อนกลับ(Feed-back)เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป

แคทซ์; และดานเท (กนกพรรณ ชีระคำศรี, 2540: 21-22; อ้างอิงจาก Katz; & Danet) ได้เสนอแนวความคิดต่อหลักการให้บริการประชาชนไว้อย่างน่าสนใจบุคคลทั้งสองได้นำการศึกษาการบริการประชาชนแล้วมีความเห็นว่าจะต้องศึกษาจากหลักการพื้นฐานของการให้บริการขององค์กรเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) การปฏิบัติด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism) และการวางตัวเป็นกลาง (Affective neutrality)

1. การติดต่อเฉพาะงานเป็นหลักการที่ต้องกำหนดบทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมสามารถกระทำได้ตามระเบียบกฎเกณฑ์ และสามารถทำได้ง่ายด้วยทั้งนี้โดยสังเกตจากเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการว่าได้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ มีการสอบถามเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่อง หรือสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องผลกระทบที่ตามมา นอกจากจะทำให้งานล่าช้าและยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยยากลำบาก

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกันเป็นหลักการที่ประชาชนควรได้รับการวินิจฉัยสั่งการอย่างมีเหตุผลยึดหลักกฎหมาย และไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคนหรือกล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชนต้องปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ ไม่ถือเขาถือเรา โดยสังเกตจากเจ้าหน้าที่ว่ามีการเลือกปฏิบัติหรือไม่ ให้บริการตามลำดับก่อนหรือหลังหรือไม่ ซึ่งหากมีการเลือกปฏิบัติและ ไม่ได้ให้บริการตามลำดับก่อนหลังถือว่าเป็นการบริการไม่เสมอภาค

3. การวางตัวเป็นกลางเป็นหลักการที่ต้องการให้บริการโดยไม่มีอารมณ์หรือความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องเน้นการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงความเป็นญาติ เพื่อนหรือคนรู้จักทั้งนี้พิจารณาจากเจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงสนทนากับประชาชนอย่างไร กริยาท่าทางที่เจ้าหน้าที่แสดงออกเป็นอย่างไร และสีหน้าของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการเป็นอย่างไร เจ้าหน้าที่มีน้ำเสียงที่แสดงลักษณะยินดี หรือ ข่มขู่กริยาท่าทางสุภาพหรือไม่สุภาพ หรือหน้าตายิ้มแย้ม หรือบึ้งตึง ทำหน้าไม่พอใจ หรือรำคาญ

สมชาติ กิจยรรยง (2521:133-134) และ ดนัย เทียนพุ่ม (2543:73) ได้อธิบายสูตร

SERVICES เพื่อการบริการที่ดี สรุปได้ดังนี้

S = Service Mind	มีจิตใจที่อยากจะให้บริการ
= Service concept	ถือเป็นหน้าที่
E = Enthusiasm	มีความกระตือรือร้น
R = Reprocess	ปรับกระบวนการให้รวดเร็ว สั้น ดีกว่าเดิมอยู่ตลอดเวลา
V = Vision	วิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์
I = Information Technology	ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองผู้รับบริการ
C = Cycle Time	บริการที่ชนะด้วยเวลา
E = Empowerment	ทีมงานที่มีอำนาจในการสั่งการตนเอง
S = Sincerity	มีความจริงใจ
= Smiling	ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ

สมิต สัจฉกร (2543:15) การพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

- มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
- มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
- มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
- มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
- มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

พันตรีอรุณพล ครุฑเวช (2540:17) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่า หลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้ คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่า ตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการ

ควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆเป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือจะปกป้อง การใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการ เป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1) ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ ครบคลุม ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3) ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่า มีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้เห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบัน เป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็วและการแข่งขันกับสังคมอื่นๆอยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริการราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการ เป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดขึ้น เพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือ มอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิ

ประโยชน์ที่ผู้มารับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ในการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรม จรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอกซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือการตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรม และจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาค ในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น การขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ

อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พงศ์เกียรติ สิทธิเวช (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 6 พบว่าผู้เสียภาษีมัทัศน์คติต่อการให้บริการของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 6 อยู่ในเกณฑ์ดี และพบว่า เพศมีผลต่อทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 6 โดยเพศชายมีทัศนคติในทางบวกที่สูงกว่าเพศหญิง สำหรับอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และสถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษี สำหรับบริการที่ผู้เสียภาษีต้องการจากสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 6 ห้าอันดับแรก คือ การให้บริการที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม การให้บริการแนะนำและปรึกษา การประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่ การปรับปรุงแบบฟอร์มให้ง่าย และสถานที่ให้สะดวก

อรรวรรณ สังขวารี (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาการบริการของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 2 พบว่าสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 2 ให้บริการทั้งภายนอกและภายในสำนักงานฯ ได้แก่ การออกไปตรวจสอบเอกสารเกี่ยวกับการเสียภาษี ณ สถานประกอบการของผู้เสียภาษี และการรับจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะที่ผู้เสียภาษีไปยื่นด้วยตนเองที่สำนักงานฯ กลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีโดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการให้บริการด้านภาษีอากรด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับน่าพึงพอใจปานกลาง และผู้เสียภาษีที่มีสภาพภูมิหลังแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

อัจฉรา โทบุญ (เกษมศักดิ์ วิชิตะกุล, 2545 : 30-31; อ้างอิงจาก อัจฉรา โทบุญ, 2534 : 199) ได้ศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่าประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรโดยเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความถูกต้องของเอกสารและด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่

วรรณิ์ นันทวิสุทธิ (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี(ศึกษาเฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี) พบว่าผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรีมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี โดยรวมและรายด้านจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการประกอบธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ประเภทของธุรกิจ และขนาดของรายได้ ส่วนใหญ่อยู่ระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรีที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาด้านระบบการจัดเก็บภาษีอากร และด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านเทคโนโลยี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการจำแนกตามอายุ ตำแหน่งในการประกอบธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ ประเภทของการประกอบธุรกิจและขนาดรายได้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 และเป็นผู้ประกอบการในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 7,601 ราย (ที่มา : ฝ่ายวางแผนและประเมินผลสำรวจ 15 พ.ย. 2547)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามความคลาดเคลื่อน $\pm 7.5\%$

สูตร

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

โดยที่	N แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด
	n แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	e แทน	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่า

$$\begin{aligned} n &= \frac{7,601}{1 + 7,601 (0.075)^2} \\ &= 173 \text{ ราย} \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 และเป็นผู้ประกอบการในระบบภาษีมูลค่าเพิ่มในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ปี พ.ศ.2541 – 2548 จำนวน 173 ราย

ขั้นที่ 2 คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการโดยแบ่งตามขนาดของรายได้ผู้ประกอบการ โดยการใช้สัดส่วน ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างแบ่งตาม} = \frac{\text{จำนวนผู้ประกอบการแบ่งตาม} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{ขนาดของรายได้ผู้ประกอบการ} \quad \text{ขนาดของรายได้} \quad \text{ทั้งหมด}}$$

จำนวนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบทั้งหมด

จากผลการคำนวณโดยใช้สัดส่วนดังกล่าว จะได้กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการรวมจำนวนทั้งสิ้น 173 ราย ซึ่งจำแนกเป็นรายตามขนาดรายได้ผู้ประกอบการ ดังปรากฏตามตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของรายได้ผู้ประกอบการ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
5,000,001 ขึ้นไป	3,700	84
1,200,001 – 5,000,000	1,728	40
0 - 1,200,000	2,173	49
รวม	7,601	173

ขั้นที่ 3 สุ่มกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละขนาดของรายได้ผู้ประกอบการ ใช้การสุ่มตัวอย่างที่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Randomling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม(Questionnaire)มาตรฐานประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) เพื่อสอบถาม อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางกฎหมาย ประเภทของการประกอบธุรกิจ ขนาดของรายได้ผู้ประกอบการ ปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม รวม 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

1. บริการด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
 - 1.1 การออกไปบริการประชาสัมพันธ์ นอกสำนักงาน
 - 1.2 บริการประชาสัมพันธ์ ภายในสำนักงาน
 - 1.3 บริการตอบปัญหาทางโทรศัพท์
2. บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม
 - 2.1 แบบแสดงรายการต่างๆที่ใช้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม
 - 2.2 การขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร
 - 2.3 การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
 - 2.4 การเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
 - 2.5 การชำระภาษี
 - 2.6 การขอคัดแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม
 - 2.7 การขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

3. ความเหมาะสมของสถานที่

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

คะแนน 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

หลักเกณฑ์ในการให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงของระดับความพึงพอใจ} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่แบ่ง}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายช่วงของระดับคะแนนได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม นอกเหนือจากคำถามที่สร้างขึ้น

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้หาคุณภาพของแบบสอบถาม 3 วิธี ดังนี้

1. หาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

โดยการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาจัดทำเป็นตารางวิเคราะห์เนื้อหา และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบข้อความหรือคำถามในเครื่องมือวิจัยอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้เครื่องมือที่สร้างสอดคล้องกับเนื้อหาสาระ และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

2. หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ

โดยการนำแบบสอบถามที่นำไปทดลองใช้ (Try Out) ซึ่งตอบครบทุกข้อมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ โดยใช้สูตร t – test

สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S_H^2}{n_H} + \frac{S_L^2}{n_L}}}$$

โดยที่

t	แทน	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม
$\bar{X}_H$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสูง
$\bar{X}_L$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ
S_H^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มสูง
S_L^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ
n_H, n_L	แทน	จำนวนผู้ตอบในกลุ่มสูง , ต่ำ

1. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

สูตร

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

โดยที่

α	แทน	สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
k	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ
S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งหมด

จากการคำนวณได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ เท่ากับ 0.9445

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองการศึกษาวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามแก่ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
3. ผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่ตอบครบทุกข้อ
4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดกระทำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer plus) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.การตรวจสอบข้อมูล(Editing)ผู้วิจัยตรวจสอบดูความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแยะแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ และไม่อยู่ช่วงระยะเวลาที่กำหนดออก เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ระบุไว้

2.บันทึกข้อมูลลงรหัส(Coding)ลงในแบบบันทึกข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ

3.ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

4.ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานดังนี้

1. วิเคราะห์ลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามสภาพภูมิหลัง จากค่าความถี่และร้อยละ

2. วิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจเพื่อใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม จากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีการวัดระดับจากค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลระหว่างสภาพภูมิหลังได้แก่อายุ, ระดับการศึกษา, ประเภทของการประกอบธุรกิจ, จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ, ขนาดของรายได้ผู้ประกอบการ และปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม กับ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ บริการด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร, บริการด้านภาษีมูลค่าเพิ่มและความเหมาะสมของสถานที่ โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน คือค่า F-test ในกรณีที่เป็นการเปรียบเทียบระหว่างสองกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระจากกันและOne-WayANOVAในกรณีที่เป็นการเปรียบเทียบระหว่างสามกลุ่มตัวอย่างขึ้นไป โดยกำหนดให้มีค่านัยสำคัญระดับ .05 กรณีพบ

ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบพหุคูณ ตามวิธี LSD (Least Significant Difference) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การพรรณนาเกี่ยวกับสภาพภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง จะวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มาวิเคราะห์

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ของคำถามเกี่ยวกับสภาพภูมิหลัง การใช้ร้อยละเพื่อดูการกระจายของตัวแปร และเพื่อนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{สูตร} \quad \text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนคำตอบ} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}}$$

1.2 การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) หรือใช้สัญลักษณ์ $\bar{x}$

$$\text{สูตร} \quad \text{ค่าเฉลี่ย} = \frac{\sum x}{n}$$

โดยที่ $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 การหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร

$$\text{สูตร} \quad \text{S.D.} = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

โดยที่ S.D. = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum x^2$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานจะใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้

ค่า F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไปโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA มาวิเคราะห์

$$\text{สูตร} \quad F = \frac{MS_B}{MS_w}$$

โดยที่ F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

MS_B แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$$MS_B = \frac{SS_B}{k - 1}$$

$$MS_w = \frac{SS_w}{n - 1}$$

SS_B แทน ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม

SS_w แทน ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม

k แทน จำนวนกลุ่ม

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

$k - 1$ แทน Degree of freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม

$n - 1$ แทน Degree of freedom สำหรับการผันแปรภายในกลุ่ม

กรณีพบว่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบพหุคูณตามวิธี LSD (Least Significant Difference) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนี้

$$LSD(\alpha) = t_{\alpha, r} S_d$$

$$S_d = \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$ และ $r = n - k$

เมื่อ LSD แทนค่า ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE	แทนค่า Mean Square Error ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน
K	แทนค่า จำนวนกลุ่มทั้งหมด
N	แทนค่า จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
$t_{\alpha, r}$	แทนค่า สถิติจากตารางมาตรฐานที่ระดับ $df=n-k$

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (The Statistical Package for the Social Sciences) Version 10.0 for Windows ประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลและได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายของข้อมูลและการแปลผล ดังนี้

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

ตอนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม:กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ 1 นี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ จำแนกตามตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของการประกอบธุรกิจ ขนาดของรายได้ผู้ประกอบการ ปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ แสดงในตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภูมิหลังของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
ผู้ตอบแบบสอบถาม

สภาพภูมิหลัง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ		
20 – 30 ปี	77	44.5
31 – 40 ปี	61	35.3
41 ปีขึ้นไป	35	20.2
รวม	173	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	33.5
ปริญญาตรี	94	54.3
สูงกว่าปริญญาตรี	21	12.1
รวม	173	100.0
ประเภทของการประกอบธุรกิจ		
ขายสินค้า	97	56.1
ให้บริการ	76	43.9
รวม	173	100.0
ขนาดของรายได้		
ขนาดเล็ก(รายได้ 0-1,200,000 บาท)	49	28.3
ขนาดกลาง(รายได้ 1,200,000-5,000,000 บาท)	40	23.1
ขนาดใหญ่(รายได้ 5,000,001 บาทขึ้นไป)	84	48.6
รวม	173	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

สภาพภูมิหลัง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม		
พ.ศ.2541-2544	96	55.5
พ.ศ.2545-2548	77	44.5
รวม	173	100.0

ผลการวิเคราะห์ตาราง 2 พบว่า ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น จำนวน 173 ราย เมื่อจำแนกกลุ่มย่อยจากจำนวนมากไปหาน้อยตามตัวแปรพบว่า

อายุ 20 – 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาได้แก่ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.3 และอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.2

ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมาได้แก่ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.5 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.1

ประเภทการประกอบธุรกิจขายสินค้า มีจำนวนมากที่สุด 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมาได้แก่ให้บริการ จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.9

ขนาดของรายได้ ขนาดใหญ่(รายได้ 5,000,001บาทขึ้นไป) มีจำนวนมากที่สุด 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมาขนาดเล็ก(รายได้ 0-1,200,000บาท) จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.3 และขนาดกลาง(รายได้ 1,200,001-5,00,000บาท) จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.1

ปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มช่วงระยะเวลา พ.ศ.2541-2544 มีจำนวนมากที่สุด 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาช่วงระยะเวลา พ.ศ.2545-2548 จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.5

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ 2 นี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนความพึงพอใจมาวิเคราะห์ตามลำดับ โดยนำผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) ของความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม:กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยรวม รายด้าน และรายข้อ

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยรวมและรายด้าน

การได้รับบริการของผู้ประกอบการที่ จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
บริการด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	2.9777	.6177	ปานกลาง
บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม	3.2262	.4733	ปานกลาง
ความเหมาะสมของสถานที่	3.0209	.5473	ปานกลาง
รวม	3.0749	.4641	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย = 3.0749) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ความพึงพอใจผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มอยู่ระดับปานกลาง โดยได้ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม, ความเหมาะสมของสถานที่ และบริการด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เป็นรายด้านและรายข้อ

บริการด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การออกไปบริการประชาสัมพันธ์นอกสำนักงาน			
1.1 การที่ สท.8 ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ออกไปแนะนำตรวจสอบสภาพกิจการ	2.9480	.8645	ปานกลาง
1.2 เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามชัดเจนตามที่ท่านต้องการทราบ	3.1272	.7821	ปานกลาง
1.3 เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะรับฟังปัญหาเกี่ยวกับกิจการ	3.0751	.7925	ปานกลาง
รวม	3.0501	.6380	ปานกลาง
2. บริการประชาสัมพันธ์ ภายในสำนักงาน			
2.1 แผ่นพับสิทธิประโยชน์ทางภาษี เช่น ระเบียบแนวทางปฏิบัติ, กฎหมายออกใหม่ ฯ ของ สท.8 มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	2.9595	.9423	ปานกลาง
2.2 สท.8 ได้มีการจัดบอร์ดเผยแพร่ข้อมูลสิทธิประโยชน์ทางภาษี ไว้เหมาะสม	2.8555	.8538	ปานกลาง
รวม	2.9075	.8124	ปานกลาง
3. บริการตอบปัญหาทางโทรศัพท์			
3.1 ความสะดวก ในการติดต่อ	2.9769	.9821	ปานกลาง
3.2 ความรวดเร็วในการตอบข้อซักถาม	2.8324	.9467	ปานกลาง
3.3 เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามชัดเจนและเหมาะสม	2.9017	.9863	ปานกลาง
3.4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี, วาจาสุภาพอ่อนน้อม	3.1908	.9109	ปานกลาง
รวม	2.9754	.8251	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

การออกไปบริการประชาสัมพันธ์ นอกสำนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.0501) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าส่วนใหญ่ความพึงพอใจอยู่ในระดับ

ปานกลาง โดยได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามชัดเจนตามที่ท่านต้องการทราบ ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การที่ สท.8 ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ออกไปแนะนำตรวจสอบสภาพกิจการ

บริการประชาสัมพันธ์ฯ ภายในสำนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย = 2.9075) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าส่วนใหญ่ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แผ่นพับสิทธิประโยชน์ทางภาษี เช่น ระเบียบแนวทางปฏิบัติ, กฎหมายออกใหม่ ฯ ของ สท.8 มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สท.8 ได้มีการจัดบอร์ดเผยแพร่ข้อมูลสิทธิประโยชน์ทางภาษี ไว้เหมาะสม

บริการตอบปัญหาทางโทรศัพท์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย = 2.9754) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าส่วนใหญ่ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี, วาจาสุภาพอ่อนน้อม ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความรวดเร็วในการตอบข้อซักถาม

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องแบบแสดงรายการต่างๆที่ใช้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นรายด้านและรายข้อ

บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
แบบแสดงรายการต่างๆที่ใช้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม			
1 แบบฟอร์มมีจำนวนเพียงพอ	2.8092	.9361	ปานกลาง
2 แบบฟอร์มมีความชัดเจน เข้าใจง่ายและมีขนาดกะทัดรัด	3.3121	.6783	ปานกลาง
3 คู่มือแบบฟอร์มจัดวางอย่างเหมาะสม	3.0116	.7700	ปานกลาง
รวม	3.0443	.6089	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องแบบแสดงรายการต่างๆที่ใช้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.0443) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แบบฟอร์มมีความชัดเจน เข้าใจง่ายและมีขนาดกะทัดรัด ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ แบบฟอร์มมีจำนวนเพียงพอ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องการขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร เป็นรายด้านและรายข้อ

บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม การขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1 เจ้าหน้าที่มีการกล่าวทักทายและสอบถาม ความประสงค์ของท่านเมื่อเข้ามาใช้บริการ	3.3237	.8348	ปานกลาง
2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี, วาจาสุภาพอ่อนน้อม และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.3757	.7723	ปานกลาง
3 เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังไม่มี การให้บริการลัดชั้นตอนแก่ผู้เสียภาษีบางคนเป็น พิเศษ	3.6185	.8519	มาก
4 เจ้าหน้าที่ซึ่งดูแลรับผิดชอบท่านโดยเฉพาะมีความรู้ ในการปฏิบัติงานและสามารถตอบปัญหาท่านได้ ชัดเจน	3.3526	.7050	ปานกลาง
5 การให้บริการใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม	3.1272	.7821	ปานกลาง
6 ขั้นตอนต่างๆ ที่ท่านต้องปฏิบัติในการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.2717	.8078	ปานกลาง
รวม	3.3449	.5547	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องการขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.3449) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏ ความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมาก โดยได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ไม่มีการให้บริการลัดชั้นตอนแก่ผู้เสียภาษีบางคนเป็นพิเศษ อยู่ในระดับปานกลาง โดยได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี, วาจาสุภาพอ่อนน้อมและแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นรายด้านและรายข้อ

บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1 เจ้าหน้าที่มีการกล่าวทักทายและสอบถาม ความประสงค์ของท่านเมื่อเข้ามาใช้บริการ	3.2543	.7954	ปานกลาง
2 เจ้าหน้าที่มีธรรมาสัยไม่ตรี, วาจาสุภาพอ่อนน้อม และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.4682	.6694	มาก
3 เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังไม่มี การให้บริการลดขั้นตอนแก่ผู้เสียภาษีบางคนเป็น พิเศษ	3.4855	.8255	มาก
4 เจ้าหน้าที่ซึ่งดูแลรับผิดชอบท่านโดยเฉพาะมีความรู้ ในการปฏิบัติงานและสามารถตอบปัญหาท่านได้ ชัดเจน	3.3353	.7175	ปานกลาง
5 การให้บริการใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม	3.1503	.8073	ปานกลาง
6 ขั้นตอนต่างๆ ที่ท่านต้องปฏิบัติในการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.2254	.7784	ปานกลาง
รวม	3.3198	.5875	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.3198) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมาก โดยได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ไม่มีการให้บริการลดขั้นตอนแก่ผู้เสียภาษีบางคนเป็นพิเศษ อยู่ในระดับปานกลาง โดยได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ซึ่งดูแลรับผิดชอบท่านโดยเฉพาะมีความรู้ในการปฏิบัติงานและสามารถตอบปัญหาท่านได้ชัดเจน ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องการเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นรายด้านและรายข้อ

บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม การเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1 เจ้าหน้าที่มีการกล่าวทักทายและสอบถาม ความประสงค์ของท่านเมื่อเข้ามาใช้บริการ	3.3000	.7854	ปานกลาง
2 เจ้าหน้าที่มีอัตราเสียไมตรี, วาจาสุภาพอ่อนน้อม และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.4222	.6530	มาก
3 เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังไม่มี การให้บริการลดชั้นตอนแก่ผู้เสียภาษีบางคนเป็น พิเศษ	3.5111	.8379	มาก
4 เจ้าหน้าที่ซึ่งดูแลรับผิดชอบท่านโดยเฉพาะมีความรู้ ในการปฏิบัติงานและสามารถตอบปัญหาท่านได้ ชัดเจน	3.4778	.7379	มาก
5 การให้บริการใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม	3.0889	.8298	ปานกลาง
6 ขั้นตอนต่างๆ ที่ท่านต้องปฏิบัติในการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.0556	1.0096	ปานกลาง
รวม	3.3093	.5852	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องการเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.3093) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมาก โดยได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังไม่มีการให้บริการลดชั้นตอนแก่ผู้เสียภาษีบางคนเป็นพิเศษ อยู่ในระดับปานกลาง โดยได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีการกล่าวทักทายและสอบถามความประสงค์ของท่านเมื่อเข้ามาใช้บริการ ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขั้นตอนต่างๆ ที่ท่านต้องปฏิบัติในการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องการชำระภาษี เป็นรายด้านและรายข้อ

บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม การชำระภาษี	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1 เจ้าหน้าที่มีการกล่าวทักทายและสอบถาม ความประสงค์ของท่านเมื่อเข้ามาใช้บริการ	3.2370	.7824	ปานกลาง
2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี, วาจาสุภาพอ่อนน้อม และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.3526	.7757	ปานกลาง
3 เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังไม่มี การให้บริการลัดชั้นตอนแก่ผู้เสียภาษีบางคนเป็น พิเศษ	3.4740	.9122	มาก
4 เจ้าหน้าที่ซึ่งดูแลรับผิดชอบท่านโดยเฉพาะมีความรู้ ในการปฏิบัติงานและสามารถตอบปัญหาท่านได้ ชัดเจน	3.1908	.8166	ปานกลาง
5 การให้บริการใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม	2.8150	1.0731	ปานกลาง
6 ขั้นตอนต่างๆ ที่ท่านต้องปฏิบัติในการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.2254	.8498	ปานกลาง
รวม	3.2158	.6427	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องการชำระภาษี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.2158) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมาก โดยได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังไม่มีการให้บริการลัดชั้นตอนแก่ผู้เสียภาษีบางคนเป็นพิเศษ อยู่ในระดับปานกลาง โดยได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี, วาจาสุภาพอ่อนน้อมและแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องการขอคัดแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นรายด้านและรายข้อ

บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม การขอคัดแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1 เจ้าหน้าที่มีการกล่าวทักทายและสอบถาม ความประสงค์ของท่านเมื่อเข้ามาใช้บริการ	3.3913	.8511	ปานกลาง
2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี, วาจาสุภาพอ่อนน้อม และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.3370	.8157	ปานกลาง
3 เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังไม่มี การให้บริการลดขั้นตอนแก่ผู้เสียภาษีบางคนเป็น พิเศษ	3.3261	.8784	ปานกลาง
4 เจ้าหน้าที่ซึ่งดูแลรับผิดชอบท่านโดยเฉพาะมีความรู้ ในการปฏิบัติงานและสามารถตอบปัญหาท่านได้ ชัดเจน	3.3478	.7905	ปานกลาง
5 การให้บริการใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม	3.0000	.9945	ปานกลาง
6 ขั้นตอนต่างๆ ที่ท่านต้องปฏิบัติในการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	2.9674	.8574	ปานกลาง
รวม	3.2283	.6642	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องการขอคัดแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.2283) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีการกล่าวทักทายและสอบถามความประสงค์ของท่านเมื่อเข้ามาใช้บริการ ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขั้นตอนต่างๆ ที่ท่านต้องปฏิบัติในการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นรายด้านและรายข้อ

บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม การขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1 เจ้าหน้าที่มีการกล่าวทักทายและสอบถาม ความประสงค์ของท่านเมื่อเข้ามาใช้บริการ	3.3121	.7279	ปานกลาง
2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี, วาจาสุภาพอ่อนน้อม และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.3237	.6464	ปานกลาง
3 เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังไม่มี การให้บริการลัดชั้นตอนแก่ผู้เสียภาษีบางคนเป็น พิเศษ	3.4277	.7863	มาก
4 เจ้าหน้าที่ซึ่งดูแลรับผิดชอบท่านโดยเฉพาะมีความรู้ ในการปฏิบัติงานและสามารถตอบปัญหาท่านได้ ชัดเจน	3.2428	.8062	ปานกลาง
5 การให้บริการใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม	2.8902	.8590	ปานกลาง
6 ขั้นตอนต่างๆ ที่ท่านต้องปฏิบัติในการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	2.7861	.9915	ปานกลาง
รวม	3.1638	.6101	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.1638) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมาก โดยได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังไม่มีการให้บริการลัดชั้นตอนแก่ผู้เสียภาษีบางคนเป็นพิเศษ อยู่ในระดับปานกลาง โดยได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี, วาจาสุภาพอ่อนน้อมและแต่งกายสุภาพเรียบร้อยค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขั้นตอนต่างๆ ที่ท่านต้องปฏิบัติในการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านความเหมาะสมของสถานที่เป็นรายด้านและรายข้อ

บริการด้านความเหมาะสมของสถานที่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การเดินทางไป สท.8 มีความสะดวก	3.7283	.8965	มาก
2. ป้ายบอกเส้นทางไป สท.8 มองเห็นอย่างชัดเจน	2.9422	.8674	ปานกลาง
3. ป้ายแสดงอาคาร สท.8 มองเห็นอย่างชัดเจน	3.1744	.9008	ปานกลาง
4. สถานที่จอดรถในการมาติดต่อมีจำนวนเพียงพอ	2.4104	.9334	น้อย
5. ป้ายบอกตำแหน่งของจุดให้บริการต่าง ๆ ชัดเจน	2.9595	.8515	ปานกลาง
6. บริเวณพื้นที่ภายในสำนักงาน			
6.1 การจัดแบ่งพื้นที่ที่มีความเหมาะสม	3.0520	.7944	ปานกลาง
6.2 พื้นที่ภายในสำนักงานมีความสะอาด และสวยงาม	3.0867	.7765	ปานกลาง
6.3 พื้นที่ภายในสำนักงานมีความกว้างขวาง และมีแสงสว่างเพียงพอ	2.7225	.8914	ปานกลาง
รวม	2.9538	.6889	ปานกลาง
7. สิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน เช่น ห้องสุขา โต๊ะ /เก้าอี้ที่นั่งรอ น้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะ มีจำนวนเพียงพอ	3.0867	.7913	ปานกลาง
8. ตู้แสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการวางในตำแหน่งที่เหมาะสม	2.9133	.7913	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรียงลำดับจากความพึงพอใจมากไปน้อย ดังต่อไปนี้

การเดินทางไป สท.8 มีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 3.7283) ระดับความพึงพอใจมาก

ป้ายแสดงอาคาร สท.8 มองเห็นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.1744) ระดับความพึงพอใจปานกลาง

สิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน เช่น ห้องสุขา โต๊ะ /เก้าอี้ที่นั่งรอ น้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะ มีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.0867) ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ป้ายบอกตำแหน่งของจุดให้บริการต่างๆ ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 2.9595) ระดับความพึงพอใจปานกลาง

บริเวณพื้นที่ภายในสำนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.9538) โดยได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พื้นที่ภายในสำนักงานมีความสะอาด และสวยงาม ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พื้นที่ภายในสำนักงานมีความกว้างขวาง และมีแสงสว่างเพียงพอ

ป้ายบอกเส้นทางไป สท.8 มองเห็นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 2.9422) ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คู่แสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการวางในตำแหน่งที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 2.9133) ระดับความพึงพอใจปานกลาง

สถานที่จอดรถในการมาติดต่อมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 2.4104) ระดับความพึงพอใจน้อย

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

ตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ การออกไปบริการประชาสัมพันธ์ นอกสำนักงาน

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F-test	Sig.
1. อายุ					
1.1 20 – 30 ปี	77	3.0476	.5966		
1.2 31 – 40 ปี	61	2.8907	.6047	5.642	.004*
1.3 41 ปีขึ้นไป	35	3.3333	.7001		
2. ระดับการศึกษา					
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	3.0402	.5587	1.263	.286
2.2 ปริญญาตรี	94	3.0106	.6603		
2.3 สูงกว่าปริญญาตรี	21	3.2540	.7296		
3. ประเภทการประกอบธุรกิจ					
3.1 ขายสินค้า	97	3.0241	.6369		
3.2 ให้บริการ	76	3.0833	.6420	.367	.546
4. ขนาดของรายได้					
4.1 ขนาดเล็ก	49	3.0680	.5527		
4.2 ขนาดกลาง	40	3.0583	.6831	.044	.957
4.3 ขนาดใหญ่	84	3.0357	.6687		
5. ปีที่จดทะเบียน					
5.1 พ.ศ.2541-2544	96	3.0972	.6612		
5.2 พ.ศ.2545-2548	77	2.9913	.6069	1.178	.279

ผลการวิเคราะห์ตาราง 13 พบว่า การศึกษาในกลุ่มของสภาพภูมิหลัง กับ การออกไปบริการประชาสัมพันธ์ นอกสำนักงาน พบว่า ในภาพรวมแล้วความแตกต่างสภาพภูมิหลังที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการออกไปบริการประชาสัมพันธ์ นอกสำนักงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ยกเว้นสภาพภูมิหลังในความแตกต่างทางด้านอายุ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการออกไปบริการประชาสัมพันธ์ นอกสำนักงาน กล่าวคือ ในระดับอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า อายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า แสดงว่าอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจใน

การออกไปบริการประชาสัมพันธ์ นอกสำนักงาน มากกว่า อายุ 20-30 ปี และ อายุ 31-40 ปี ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันกับความพึงพอใจในการออกไปบริการประชาสัมพันธ์ นอกสำนักงาน

อายุ	ค่าเฉลี่ย	20-30ปี	31-40ปี	41ปีขึ้นไป
20-30ปี	3.0476	-	.143	.025*
31-40ปี	2.8907	.143	-	.001*
41ปีขึ้นไป	3.3333	.025*	.001*	-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 14 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการออกไปบริการประชาสัมพันธ์ นอกสำนักงาน แตกต่างจากกลุ่ม อายุ 20-30 ปี และ อายุ 31-40 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์สหภาพภูมิหลัง กับ บริการประชาสัมพันธ์ ภายในสำนักงาน

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F-test	Sig.
1. อายุ					
1.1 20 – 30 ปี	77	2.9351	.8246		
1.2 31 – 40 ปี	61	2.8033	.8025	.934	.395
1.3 41 ปีขึ้นไป	35	3.0286	.8039		
2. ระดับการศึกษา					
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	2.9741	.7747		
2.2 ปริญญาตรี	94	2.8351	.8373	.879	.417
2.3 สูงกว่าปริญญาตรี	21	3.0476	.8047		
3. ประเภทการประกอบธุรกิจ					
3.1 ขายสินค้า	97	2.8969	.8034		
3.2 ให้บริการ	76	2.9211	.8289	.037	.847
4. ขนาดของรายได้					
4.1 ขนาดเล็ก	49	2.9184	.8621		
4.2 ขนาดกลาง	40	3.0375	.7794	.811	.446
4.3 ขนาดใหญ่	84	2.8393	.7997		
5. ปีที่จดทะเบียน					
5.1 พ.ศ.2541-2544	96	3.0104	.8110		
5.2 พ.ศ.2545-2548	77	2.7792	.8009	3.511	.063

ผลการวิเคราะห์ตาราง 15 พบว่า การศึกษาในกลุ่มของสหภาพภูมิหลัง กับ การบริการประชาสัมพันธ์ ภายในสำนักงาน พบว่า ในภาพรวมแล้วความแตกต่างสหภาพภูมิหลังที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการประชาสัมพันธ์ ภายในสำนักงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ บริการตอบปัญหาทางโทรศัพท์

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F-test	Sig.
1. อายุ					
1.1 20 – 30 ปี	77	3.0584	.8370		
1.2 31 – 40 ปี	61	2.8074	.8054	1.990	.140
1.3 41 ปีขึ้นไป	35	3.0857	.8088		
2. ระดับการศึกษา					
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	3.1250	.7423		
2.2 ปริญญาตรี	94	2.8670	.8269	1.863	.158
2.3 สูงกว่าปริญญาตรี	21	3.0476	.9894		
3. ประเภทการประกอบธุรกิจ					
3.1 ขายสินค้า	97	2.9510	.8017		
3.2 ให้บริการ	76	3.0066	.8583	.192	.662
4. ขนาดของรายได้					
4.1 ขนาดเล็ก	49	2.9847	.9304		
4.2 ขนาดกลาง	40	3.0063	.7327	.055	.946
4.3 ขนาดใหญ่	84	2.9554	.8105		
5. ปีที่จดทะเบียน					
5.1 พ.ศ.2541-2544	96	3.0000	.7504		
5.2 พ.ศ.2545-2548	77	2.9448	.9137	.190	.663

ผลการวิเคราะห์ตาราง 16 พบว่า การศึกษาในกลุ่มของสภาพภูมิหลัง กับ การบริการตอบปัญหาทางโทรศัพท์ พบว่า ในภาพรวมแล้วความแตกต่างสภาพภูมิหลังที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการตอบปัญหาทางโทรศัพท์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง
แบบแสดงรายการต่างๆที่ใช้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F-test	Sig.
1. อายุ					
1.1 20 – 30 ปี	77	3.1039	.6584		
1.2 31 – 40 ปี	61	2.8852	.4509	3.561	.031*
1.3 41 ปีขึ้นไป	35	3.1905	.6874		
2. ระดับการศึกษา					
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	3.1207	.6599		
2.2 ปริญญาตรี	94	2.9894	.5668	.873	.420
2.3 สูงกว่าปริญญาตรี	21	3.0794	.6490		
3. ประเภทการประกอบธุรกิจ					
3.1 ขายสินค้า	97	3.0378	.6471		
3.2 ให้บริการ	76	3.0526	.5606	.025	.874
4. ขนาดของรายได้					
4.1 ขนาดเล็ก	49	2.9728	.6591		
4.2 ขนาดกลาง	40	3.0750	.7453	.469	.626
4.3 ขนาดใหญ่	84	3.0714	.5019		
5. ปีที่จดทะเบียน					
5.1 พ.ศ.2541-2544	96	3.0903	.6069		
5.2 พ.ศ.2545-2548	77	2.9870	.6104	1.231	.269

ผลการวิเคราะห์ตาราง 17 พบว่า การศึกษาในกลุ่มของสภาพภูมิหลัง กับ บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง แบบแสดงรายการต่างๆ ที่ใช้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม พบว่า ในภาพรวมแล้วความแตกต่างสภาพภูมิหลังที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจบริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง แบบแสดงรายการต่างๆ ที่ใช้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ยกเว้น สภาพภูมิหลังในความแตกต่างทางด้านอายุ มีผลต่อระดับความพึงพอใจบริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง แบบแสดงรายการต่างๆ ที่ใช้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม กล่าวคือ ในระดับอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่าอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า แสดงว่าอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจบริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง แบบแสดงรายการต่างๆ ที่ใช้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม มากกว่า อายุ 20-30 ปี และ อายุ 31-40 ปี ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้

นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันกับความพึงพอใจบริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องแบบแสดงรายการต่างๆ ที่ใช้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม

อายุ	ค่าเฉลี่ย	20-30ปี	31-40ปี	41ปีขึ้นไป
20-30ปี	3.1039	-	.035*	.480
31-40ปี	2.8852	.035*	-	.018*
41ปีขึ้นไป	3.1905	.480	.018*	-

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 18 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับความพึงพอใจบริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่องแบบแสดงรายการต่างๆ ที่ใช้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม แตกต่างจากกลุ่ม อายุ 20-30 ปี และ อายุ 41 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์สหภาพภูมิหลัง กับ บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง การขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F-test	Sig.
1. อายุ					
1.1 20 – 30 ปี	77	3.3398	.6036		
1.2 31 – 40 ปี	61	3.3470	.4371	.007	.993
1.3 41 ปีขึ้นไป	35	3.3524	.6363		
2. ระดับการศึกษา					
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	3.4454	.5302		
2.2 ปริญญาตรี	94	3.3032	.5327	1.509	.224
2.3 สูงกว่าปริญญาตรี	21	3.2540	.6925		
3. ประเภทการประกอบธุรกิจ					
3.1 ขายสินค้า	97	3.2904	.5445		
3.2 ให้บริการ	76	3.4145	.5634	2.147	.145
4. ขนาดของรายได้					
4.1 ขนาดเล็ก	49	3.3061	.6747		
4.2 ขนาดกลาง	40	3.3375	.5168	.215	.807
4.3 ขนาดใหญ่	84	3.3710	.4972		
5. ปีที่จดทะเบียน					
5.1 พ.ศ.2541-2544	96	3.4149	.5215		
5.2 พ.ศ.2545-2548	77	3.2576	.5852	3.488	.064

ผลการวิเคราะห์ตาราง 19 พบว่า การศึกษาในกลุ่มของสหภาพภูมิหลัง กับ การบริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง การขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร พบว่า ในภาพรวมแล้วความแตกต่างสหภาพภูมิหลังที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง การขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F-test	Sig.
1. อายุ					
1.1 20 – 30 ปี	77	3.3528	.5710		
1.2 31 – 40 ปี	61	3.2350	.5556	1.047	.353
1.3 41 ปีขึ้นไป	35	3.3952	.6717		
2. ระดับการศึกษา					
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	3.4052	.5390		
2.2 ปริญญาตรี	94	3.2411	.5889	1.889	.154
2.3 สูงกว่าปริญญาตรี	21	3.4365	.6800		
3. ประเภทการประกอบธุรกิจ					
3.1 ขายสินค้า	97	3.2612	.5946		
3.2 ให้บริการ	76	3.3947	.5734	2.219	.138
4. ขนาดของรายได้					
4.1 ขนาดเล็ก	49	3.2551	.7145		
4.2 ขนาดกลาง	40	3.3250	.4891	.448	.640
4.3 ขนาดใหญ่	84	3.3552	.5511		
5. ปีที่จดทะเบียน					
5.1 พ.ศ.2541-2544	96	3.3837	.5749		
5.2 พ.ศ.2545-2548	77	3.2403	.5970	2.570	.111

ผลการวิเคราะห์ตาราง 20 พบว่า การศึกษาในกลุ่มของสภาพภูมิหลัง กับ การบริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม พบว่า ในภาพรวมแล้ว ความแตกต่างสภาพภูมิหลังที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์สหภาพภูมิหลัง กับ บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง การเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F-test	Sig.
1. อายุ					
1.1 20 – 30 ปี	40	3.3667	.6363		
1.2 31 – 40 ปี	36	3.1759	.4308	1.813	.169
1.3 41 ปีขึ้นไป	14	3.4881	.7322		
2. ระดับการศึกษา					
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	35	3.3762	.4526		
2.2 ปริญญาตรี	43	3.2519	.6990	.431	.651
2.3 สูงกว่าปริญญาตรี	12	3.3194	.4947		
3. ประเภทการประกอบธุรกิจ					
3.1 ขายสินค้า	51	3.2647	.5090		
3.2 ให้บริการ	39	3.3675	.6745	.680	.412
4. ขนาดของรายได้					
4.1 ขนาดเล็ก	28	3.3274	.7597		
4.2 ขนาดกลาง	16	3.3229	.4058	.034	.967
4.3 ขนาดใหญ่	46	3.2935	.5249		
5. ปีที่จดทะเบียน					
5.1 พ.ศ.2541-2544	52	3.4135	.5065		
5.2 พ.ศ.2545-2548	38	3.1667	.6587	4.039	.048*

ผลการวิเคราะห์ตาราง 21 พบว่า การศึกษาในกลุ่มของสภาพภูมิหลัง กับ บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง การเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม พบว่า ในภาพรวมแล้ว ความแตกต่างสภาพภูมิหลังที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจบริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง การเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ยกเว้น สภาพภูมิหลังในความแตกต่างทางปีที่จดทะเบียน มีผลต่อระดับความพึงพอใจบริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง การเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม กล่าวคือ ในปีที่จดทะเบียนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่าปีที่จดทะเบียน พ.ศ. 2541-2544 มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า แสดงว่าปีที่จดทะเบียน พ.ศ. 2541-2544 มีระดับความพึงพอใจบริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง การเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม มากกว่า ปีที่จดทะเบียน พ.ศ. 2545-2548 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์สหภาพภูมิหลัง กับ บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง การชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F-test	Sig.
1. อายุ					
1.1 20 – 30 ปี	77	3.2706	.6946		
1.2 31 – 40 ปี	61	3.1503	.5584	.595	.553
1.3 41 ปีขึ้นไป	35	3.2095	.6683		
2. ระดับการศึกษา					
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	3.2586	.5400		
2.2 ปริญญาตรี	94	3.2074	.6414	.300	.741
2.3 สูงกว่าปริญญาตรี	21	3.1349	.8923		
3. ประเภทการประกอบธุรกิจ					
3.1 ขายสินค้า	97	3.2646	.6350		
3.2 ให้บริการ	76	3.1535	.6514	1.275	.260
4. ขนาดของรายได้					
4.1 ขนาดเล็ก	49	3.0476	.7630		
4.2 ขนาดกลาง	40	3.3542	.5701	2.766	.066
4.3 ขนาดใหญ่	84	3.2480	.5828		
5. ปีที่จดทะเบียน					
5.1 พ.ศ.2541-2544	96	3.2882	.5896		
5.2 พ.ศ.2545-2548	77	3.1255	.6968	2.764	.098

ผลการวิเคราะห์ตาราง 22 พบว่า การศึกษาในกลุ่มของสภาพภูมิหลัง กับ การบริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง การชำระภาษี พบว่า ในภาพรวมแล้วความแตกต่างสภาพภูมิหลังที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง การชำระภาษี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง การขอคัดแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F-test	Sig.
1. อายุ					
1.1 20 – 30 ปี	41	3.2073	.7405		
1.2 31 – 40 ปี	34	3.1422	.5537	1.269	.286
1.3 41 ปีขึ้นไป	17	3.4510	.6608		
2. ระดับการศึกษา					
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	37	3.2342	.4705		
2.2 ปริญญาตรี	41	3.2439	.7332	.072	.931
2.3 สูงกว่าปริญญาตรี	14	3.1667	.9035		
3. ประเภทการประกอบธุรกิจ					
3.1 ขายสินค้า	55	3.1515	.6851		
3.2 ให้บริการ	37	3.3423	.6235	1.842	.178
4. ขนาดของรายได้					
4.1 ขนาดเล็ก	25	3.0200	.9107		
4.2 ขนาดกลาง	21	3.1270	.5188	2.915	.059
4.3 ขนาดใหญ่	46	3.3877	.5248		
5. ปีที่จดทะเบียน					
5.1 พ.ศ.2541-2544	53	3.3396	.5157		
5.2 พ.ศ.2545-2548	39	3.0769	.8074	3.615	.060

ผลการวิเคราะห์ตาราง 23 พบว่า การศึกษาในกลุ่มของสภาพภูมิหลัง กับ การบริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง การขอคัดแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม พบว่า ในภาพรวมแล้วความแตกต่างสภาพภูมิหลังที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง การขอคัดแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์สหภาพภูมิหลัง กับ บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง การขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F-test	Sig.
1. อายุ					
1.1 20 – 30 ปี	77	3.1797	.6747		
1.2 31 – 40 ปี	61	3.1093	.5700	.436	.647
1.3 41 ปีขึ้นไป	35	3.2238	.5316		
2. ระดับการศึกษา					
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	3.2184	.5065		
2.2 ปริญญาตรี	94	3.1259	.6311	.421	.657
2.3 สูงกว่าปริญญาตรี	21	3.1825	.7762		
3. ประเภทการประกอบธุรกิจ					
3.1 ขายสินค้า	97	3.1117	.6137		
3.2 ให้บริการ	76	3.2303	.6031	1.615	.205
4. ขนาดของรายได้					
4.1 ขนาดเล็ก	49	3.1020	.7689		
4.2 ขนาดกลาง	40	3.0458	.4450	1.979	.141
4.3 ขนาดใหญ่	84	3.2560	.5647		
5. ปีที่จดทะเบียน					
5.1 พ.ศ.2541-2544	96	3.2569	.4896		
5.2 พ.ศ.2545-2548	77	3.0476	.7198	5.151	.024*

ผลการวิเคราะห์ตาราง 24 พบว่า การศึกษาในกลุ่มของสหภาพภูมิหลัง กับ บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง การขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม พบว่า ในภาพรวมแล้วความแตกต่างสหภาพภูมิหลังที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจบริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง การขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ยกเว้นสหภาพภูมิหลังในความแตกต่างทางปีที่จดทะเบียน มีผลต่อระดับความพึงพอใจบริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง การขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม กล่าวคือ ในปีที่จดทะเบียนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่าปีที่จดทะเบียน พ.ศ.2541-2544 มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า แสดงว่าปีที่จดทะเบียน พ.ศ. 2541-2544 มีระดับความพึงพอใจบริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง การขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม มากกว่า ปีที่จดทะเบียน พ.ศ.2545-2548 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ ความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง
การเดินทาง

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F-test	Sig.
1. อายุ					
1.1 20 – 30 ปี	77	3.7662	.8720		
1.2 31 – 40 ปี	61	3.6230	1.0027	.707	.495
1.3 41 ปีขึ้นไป	35	3.8286	.7470		
2. ระดับการศึกษา					
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	3.7586	.8442		
2.2 ปริญญาตรี	94	3.7128	.8376	.049	.952
2.3 สูงกว่าปริญญาตรี	21	3.7143	1.2705		
3. ประเภทการประกอบธุรกิจ					
3.1 ขายสินค้า	97	3.6495	.9687		
3.2 ให้บริการ	76	3.8289	.7897	1.715	.192
4. ขนาดของรายได้					
4.1 ขนาดเล็ก	49	3.5714	.9574		
4.2 ขนาดกลาง	40	3.7500	.8987	1.108	.333
4.3 ขนาดใหญ่	84	3.8095	.8570		
5. ปีที่จดทะเบียน					
5.1 พ.ศ.2541-2544	96	3.8021	.9017		
5.2 พ.ศ.2545-2548	77	3.6364	.8872	1.464	.228

ผลการวิเคราะห์ตาราง 25 พบว่า การศึกษาในกลุ่มของสภาพภูมิหลัง กับ การบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง การเดินทาง พบว่า ในภาพรวมแล้วความแตกต่างสภาพภูมิหลังที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง การเดินทาง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ ความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง
ป้ายบอกเส้นทาง

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F-test	Sig.
1. อายุ					
1.1 20 – 30 ปี	77	2.9091	.8458		
1.2 31 – 40 ปี	61	2.8525	.9458	1.616	.202
1.3 41 ปีขึ้นไป	35	3.1714	.7470		
2. ระดับการศึกษา					
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	2.9828	.8270		
2.2 ปริญญาตรี	94	2.9149	.8381	.110	.896
2.3 สูงกว่าปริญญาตรี	21	2.9524	1.1170		
3. ประเภทการประกอบธุรกิจ					
3.1 ขายสินค้า	97	2.9485	.8338		
3.2 ให้บริการ	76	2.9342	.9141	.011	.915
4. ขนาดของรายได้					
4.1 ขนาดเล็ก	49	2.8571	.9129		
4.2 ขนาดกลาง	40	3.0000	.5991	.349	.706
4.3 ขนาดใหญ่	84	2.9643	.9499		
5. ปีที่จดทะเบียน					
5.1 พ.ศ.2541-2544	96	3.0313	.8997		
5.2 พ.ศ.2545-2548	77	2.8312	.8176	2.290	.132

ผลการวิเคราะห์ตาราง 26 พบว่า การศึกษาในกลุ่มของสภาพภูมิหลัง กับ การบริการ
ด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง ป้ายบอกเส้นทาง พบว่า ในภาพรวมแล้วความแตกต่าง
สภาพภูมิหลังที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่
เรื่อง ป้ายบอกเส้นทาง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างสูงที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ ความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง
ป้ายแสดงอาคาร

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F-test	Sig.
1. อายุ					
1.1 20 – 30 ปี	76	3.1711	.9436		
1.2 31 – 40 ปี	61	3.0328	.9304	2.177	.117
1.3 41 ปีขึ้นไป	35	3.4286	.6981		
2. ระดับการศึกษา					
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	3.2586	.8698		
2.2 ปริญญาตรี	93	3.0968	.8605	.757	.471
2.3 สูงกว่าปริญญาตรี	21	3.2857	1.1464		
3. ประเภทการประกอบธุรกิจ					
3.1 ขายสินค้า	96	3.1979	.8537		
3.2 ให้บริการ	76	3.1447	.9620	.147	.702
4. ขนาดของรายได้					
4.1 ขนาดเล็ก	48	3.0833	1.0071		
4.2 ขนาดกลาง	40	3.2500	.6304	.397	.673
4.3 ขนาดใหญ่	84	3.1905	.9503		
5. ปีที่จดทะเบียน					
5.1 พ.ศ.2541-2544	96	3.2292	.9231		
5.2 พ.ศ.2545-2548	76	3.1053	.8730	.802	.372

ผลการวิเคราะห์ตาราง 27 พบว่า การศึกษาในกลุ่มของสภาพภูมิหลัง กับ การบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง ป้ายแสดงอาคาร พบว่า ในภาพรวมแล้วความแตกต่างสภาพภูมิหลังที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง ป้ายแสดงอาคาร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างสูงที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ ความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง
สถานที่จอดรถ

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F-test	Sig.
1. อายุ					
1.1 20 – 30 ปี	77	2.4675	.9540		
1.2 31 – 40 ปี	61	2.1803	.9038	3.627	.029*
1.3 41 ปีขึ้นไป	35	2.6857	.8668		
2. ระดับการศึกษา					
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	2.4828	.9596		
2.2 ปริญญาตรี	94	2.4574	.9236	2.360	.097
2.3 สูงกว่าปริญญาตรี	21	2.0000	.8367		
3. ประเภทการประกอบธุรกิจ					
3.1 ขายสินค้า	97	2.4330	.9672		
3.2 ให้บริการ	76	2.3816	.8939	.129	.720
4. ขนาดของรายได้					
4.1 ขนาดเล็ก	49	2.2857	1.0408		
4.2 ขนาดกลาง	40	2.4250	.7472	.648	.524
4.3 ขนาดใหญ่	84	2.4762	.9503		
5. ปีที่จดทะเบียน					
5.1 พ.ศ.2541-2544	96	2.5208	.9174		
5.2 พ.ศ.2545-2548	77	2.2727	.9408	3.055	.082

ผลการวิเคราะห์ตาราง 28 พบว่า การศึกษาในกลุ่มของสภาพภูมิหลัง กับ บริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง สถานที่จอดรถ พบว่า ในภาพรวมแล้วความแตกต่างสภาพภูมิหลังที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง สถานที่จอดรถ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ยกเว้นสภาพภูมิหลังในความแตกต่างทางด้านอายุ มีผลต่อระดับความพึงพอใจบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง สถานที่จอดรถ กล่าวคือ ในระดับอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่าอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า แสดงว่าอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง สถานที่จอดรถ มากกว่าอายุ 20-30 ปี และ อายุ 31-40 ปี ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน

(Multiple Comparisons) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตาราง 29

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันกับ ความพึงพอใจบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรืองสถานที่จอดรถ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	20-30ปี	31-40ปี	41ปีขึ้นไป
20-30ปี	2.4675	-	.070	.246
31-40ปี	2.1803	.070	-	.010*
41ปีขึ้นไป	2.6857	.246	.010*	-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 29 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับความพึงพอใจบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรืองสถานที่จอดรถ แตกต่างจากกลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ตามลำดับ

ตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ ความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง
ป้ายบอกตำแหน่งของจุดให้บริการ

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F-test	Sig.
1. อายุ					
1.1 20 – 30 ปี	77	3.0260	.8268		
1.2 31 – 40 ปี	61	2.8197	.8662	1.292	.278
1.3 41 ปีขึ้นไป	35	3.0571	.8726		
2. ระดับการศึกษา					
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	3.1379	.7597		
2.2 ปริญญาตรี	94	2.9574	.8413	4.865	.009*
2.3 สูงกว่าปริญญาตรี	21	2.4762	.9808		
3. ประเภทการประกอบธุรกิจ					
3.1 ขายสินค้า	97	2.8763	.8810		
3.2 ให้บริการ	76	3.0658	.8056	2.124	.147
4. ขนาดของรายได้					
4.1 ขนาดเล็ก	49	2.8571	.9574		
4.2 ขนาดกลาง	40	2.9750	.8317	.517	.597
4.3 ขนาดใหญ่	84	3.0119	.7990		
5. ปีที่จดทะเบียน					
5.1 พ.ศ.2541-2544	96	2.9792	.8458		
5.2 พ.ศ.2545-2548	77	2.9351	.8636	.114	.736

ผลการวิเคราะห์ตาราง 30 พบว่า การศึกษาในกลุ่มของสภาพภูมิหลัง กับ บริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง ป้ายบอกตำแหน่งของจุดบริการ พบว่า ในภาพรวมแล้วความแตกต่างสภาพภูมิหลังที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง ป้ายบอกตำแหน่งของจุดบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ยกเว้น สภาพภูมิหลังในความแตกต่างทางระดับการศึกษา มีผลต่อระดับความพึงพอใจบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง ป้ายบอกตำแหน่งของจุดบริการ กล่าวคือ ในระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า แสดงว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง ป้ายบอกตำแหน่งของจุดบริการ มากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ดังนั้นผู้วิจัย

จึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตาราง 31

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันกับ ความพึงพอใจบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง ป้ายบอกตำแหน่งของจุดบริการ

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าป.ตรี	ป.ตรี	สูงกว่าป.ตรี
ต่ำกว่าป.ตรี	3.1379	-	.196	.002*
ป.ตรี	2.9574	.196	-	.018*
สูงกว่าป.ตรี	2.4762	.002*	.018*	-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 31 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าป.ตรี มีระดับความพึงพอใจบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง ป้ายบอกตำแหน่งของจุดบริการ แตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษา ต่ำกว่าป.ตรี และ ป.ตรี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ตามลำดับ

ตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ ความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง บริเวณพื้นที่ภายในสำนักงาน

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F-test	Sig.
1. อายุ					
1.1 20 – 30 ปี	77	3.0173	.7027		
1.2 31 – 40 ปี	61	2.8087	.7057	2.179	.116
1.3 41 ปีขึ้นไป	35	3.0667	.5985		
2. ระดับการศึกษา					
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	3.1322	.6867		
2.2 ปริญญาตรี	94	2.8901	.6474	3.394	.036*
2.3 สูงกว่าปริญญาตรี	21	2.7460	.7952		
3. ประเภทการประกอบธุรกิจ					
3.1 ขายสินค้า	97	2.9381	.6741		
3.2 ให้บริการ	76	2.9737	.7113	.113	.737
4. ขนาดของรายได้					
4.1 ขนาดเล็ก	49	2.8776	.8297		
4.2 ขนาดกลาง	40	2.9333	.5241	.574	.564
4.3 ขนาดใหญ่	84	3.0079	.6706		
5. ปีที่จดทะเบียน					
5.1 พ.ศ.2541-2544	96	2.9965	.6031		
5.2 พ.ศ.2545-2548	77	2.9004	.7837	.831	.363

ผลการวิเคราะห์ตาราง 32 พบว่า การศึกษาในกลุ่มของสภาพภูมิหลัง กับ บริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง บริเวณพื้นที่ภายในสำนักงาน พบว่า ในภาพรวมแล้วความแตกต่างสภาพภูมิหลังที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง บริเวณพื้นที่ภายในสำนักงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ยกเว้น สภาพภูมิหลังในความแตกต่างทางระดับการศึกษา มีผลต่อระดับความพึงพอใจบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง บริเวณพื้นที่ภายในสำนักงาน กล่าวคือ ในระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า แสดงว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง บริเวณพื้นที่ภายในสำนักงาน มากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้

นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตาราง 33

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันกับ
ความพึงพอใจบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง บริเวณพื้นที่ภายในสำนักงาน

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าป.ตรี	ป.ตรี	สูงกว่าป.ตรี
ต่ำกว่าป.ตรี	3.1322	-	.034*	.027*
ป.ตรี	2.8901	.034*	-	.381
สูงกว่าป.ตรี	2.7460	.027*	.381	-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 33 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าป.ตรี มีระดับความพึงพอใจบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง บริเวณพื้นที่ภายในสำนักงาน แตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษา ป.ตรี และ สูงกว่าป.ตรี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ตามลำดับ

ตาราง 34 แสดงผลการวิเคราะห์สภาพภูมิหลัง กับ ความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง
 สิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F-test	Sig.
1. อายุ					
1.1 20 – 30 ปี	77	3.0779	.8701		
1.2 31 – 40 ปี	61	3.0000	.7303	1.185	.308
1.3 41 ปีขึ้นไป	35	3.2571	.7005		
2. ระดับการศึกษา					
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	3.2241	.8386		
2.2 ปริญญาตรี	94	3.0000	.7478	1.448	.238
2.3 สูงกว่าปริญญาตรี	21	3.0952	.8309		
3. ประเภทการประกอบธุรกิจ					
3.1 ขายสินค้า	97	3.0928	.7371		
3.2 ให้บริการ	76	3.0789	.8604	.013	.910
4. ขนาดของรายได้					
4.1 ขนาดเล็ก	49	3.0204	.9240		
4.2 ขนาดกลาง	40	3.0500	.7143	.424	.655
4.3 ขนาดใหญ่	84	3.1429	.7468		
5. ปีที่จดทะเบียน					
5.1 พ.ศ.2541-2544	96	3.1875	.7443		
5.2 พ.ศ.2545-2548	77	2.9610	.8342	3.552	.061

ผลการวิเคราะห์ตาราง 34 พบว่า การศึกษาในกลุ่มของสภาพภูมิหลัง กับ การบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน พบว่า ในภาพรวมแล้ว ความแตกต่างสภาพภูมิหลังที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 35 แสดงผลการวิเคราะห์สหภาพภูมิหลัง กับ ความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง
 ตู้อแสดงความคิดเห็น

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F-test	Sig.
1. อายุ					
1.1 20 – 30 ปี	77	2.9091	.9059		
1.2 31 – 40 ปี	61	2.8852	.7767	.133	.876
1.3 41 ปีขึ้นไป	35	2.9714	.5137		
2. ระดับการศึกษา					
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	3.0517	.8040		
2.2 ปริญญาตรี	94	2.8830	.7600	1.999	.139
2.3 สูงกว่าปริญญาตรี	21	2.6667	.8563		
3. ประเภทการประกอบธุรกิจ					
3.1 ขายสินค้า	97	3.0309	.8095		
3.2 ให้บริการ	76	2.7632	.7460	4.993	.027*
4. ขนาดของรายได้					
4.1 ขนาดเล็ก	49	3.0000	.7906		
4.2 ขนาดกลาง	40	3.0250	.8317	1.422	.244
4.3 ขนาดใหญ่	84	2.8095	.7680		
5. ปีที่จดทะเบียน					
5.1 พ.ศ.2541-2544	96	2.9896	.7181		
5.2 พ.ศ.2545-2548	77	2.8182	.8695	2.017	.157

ผลการวิเคราะห์ตาราง 35 พบว่า การศึกษาในกลุ่มของสหภาพภูมิหลัง กับ บริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง ตู้อแสดงความคิดเห็น พบว่า ในภาพรวมแล้วความแตกต่างสหภาพภูมิหลังที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง ตู้อแสดงความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ยกเว้นสหภาพภูมิหลังในความแตกต่างทางประเภทการประกอบธุรกิจ มีผลต่อระดับความพึงพอใจบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง ตู้อแสดงความคิดเห็น กล่าวคือ ในประเภทการประกอบธุรกิจที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่าประเภทการประกอบธุรกิจขายสินค้า มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า แสดงว่าประเภทการประกอบธุรกิจขายสินค้า มีระดับความพึงพอใจบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง ตู้อแสดงความคิดเห็น มากกว่าประเภทการประกอบธุรกิจให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตอนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม:กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

บริการด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

1. อยากให้มีการสัมมนา , ฝึกอบรม ให้ความรู้กับประชาชนมากกว่านี้ เพราะโดยส่วนมากไม่ทราบขั้นตอนแนวทางการปฏิบัติของกรมสรรพากร ทราบเฉพาะบริการที่มาติดต่อบ่อยๆ

2. ไม่มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ชั้นล่าง

3. ควรมีการส่งแผ่นพับ เกี่ยวกับข้อกฎหมายใหม่ๆ ให้ตามบริษัทอย่างทั่วถึง

4. อยากให้มีขั้นตอนการติดต่อกันที่ชัดเจนกว่านี้

5. ไม่มีการแจ้งข้อมูล บอร์ดบอกข้อมูลไม่มีการเปลี่ยนแปลง และใบปลิวแผ่นพับมีน้อย

6. เอกสารเผยแพร่ต้องไปหยิบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่จึงจะได้ครบ ควรจะแยกตามสำนักงานสาขาด้วย

7. เจ้าหน้าที่ไม่อยู่บ้าง เจ้าหน้าที่มีน้อย

8. ถามคำถามอะไร เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยอยากจะตอบ อยากให้เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการตอบข้อซักถามกับผู้มีปัญหาสอบถามให้มากกว่านี้ และสามารถให้ข้อเสนอแนะหรือคำแนะนำกับผู้มาติดต่อมากกว่านี้ ไม่ควรรู้สึกรำคาญประชาชนที่มาติดต่อด้วย

9. ควรพัฒนาความรู้ทางด้านภาษีให้มากกว่าที่เป็นอยู่เพื่อช่วยชี้แจงตอบข้อสงสัยให้กับผู้ใช้บริการได้ถูกต้องชัดเจนและตรงกันไม่ว่าจะสอบถามคำถามกับเจ้าหน้าที่คนใด

10. เวลาโทรศัพท์สอบถามข้อมูลแต่ละครั้ง มีการให้โทรไปโทรมาอยู่ตลอดเวลา

11. ติดต่อโทรศัพท์ไม่สะดวก บางครั้งโทรมาส่วนมากจะสายไม่ว่างหรือถ้าว่างก็ไม่มีคนรับสาย

บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม

1. แบบแสดงรายการไม่เพียงพอต่อความต้องการ

2. เจ้าหน้าที่ดูแลไม่ดีเลย เพราะดิฉันมาขอเอกสารแบบแสดงรายการ เจ้าหน้าที่หยิบให้ผิดทุกทีเนื่องจากที่ชั้นวางแบบแสดงรายการไม่มีเลยต้องขอจากเจ้าหน้าที่

3. เจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่ค่อยดี เวลาไปขอแบบแสดงรายการ

4. เรียกผู้ประกอบการมาพบและตรวจสอบบ่อยมาก ใช้เอกสารแนบเยอะ

5. งานเดินเข้ามาใช้บริการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มแค่เรื่องเดียว ใช้เวลาในการรอคอยถึงชั่วโมงกว่าๆ

6. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนให้มากกว่านี้ ที่เห็นจดทะเบียน ภ.พ.01 มีเพียงคนเดียวไม่เพียงพอต่อการติดต่อของผู้มาใช้บริการ ทำให้เสียเวลามาก และอยากให้มีการจัดบัตรคิวให้ชัดเจน ให้วางเอกสารเรียงๆกัน ไม่สามารถรู้ได้เลยว่าได้มีการเรียงตามลำดับก่อนหลังหรือไม่

7. เครื่องออกใบเสร็จ การรับชำระภาษี เสียบ่อยมาก

8. การชำระภาษี เป็นไปด้วยความล่าช้า รอคิวนาน 3-4 ชั่วโมง คนเยอะ

9. การติดตามงานบางครั้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่มีความตั้งใจจะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงอย่างรวดเร็ว เคยมีประสบการณ์ เรื่องการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มใช้เวลาในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ 2 ฝ่าย ใช้เวลามากกว่า 6 เดือน จึงจะสำเร็จลุล่วง

10. ควรจัดระบบในการบริการ มีการแจ้งผู้ให้บริการว่าเจ้าหน้าที่คนใดเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ เพื่อจะได้สะดวกในการติดต่อ

ความเหมาะสมของสถานที่

1. สถานที่จอดรถน้อยมาก ไม่เพียงพอต่อความต้องการ

2. พื้นที่ภายในสำนักงานคับแคบ ไม่สะดวกในการนั่งรอตามโต๊ะเจ้าหน้าที่ สถานที่ทำงานแลดูแออัดสำหรับพนักงานเพราะเอกสารเยอะมาก

3. สถานที่อยู่ในซอยไกล ทางเท้าเดินเข้าซอยไม่สะดวกมีร้านขายอาหารกีดขวางทางเดินผู้ติดต่อต้องเดินบนถนนและต้องคอยระวังรถ

4. ควรจัดสถานที่ให้กว้างขวางกว่านี้ให้เข้ามาแล้วรู้สึกสบายตาสบายใจ

5. ควรมีป้ายบอกทางเดินมารอรับบัตรคิว ทางเดินเอกสาร

6. สถานที่รับชำระมีที่นั่งรอไม่พอต่อปริมาณคนที่มาใช้บริการ

7. ไม่มีป้ายบอกชื่อทีม ทำให้หาเจ้าหน้าที่ไม่พบ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม:กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ผู้วิจัยได้สรุปผลของการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการบริการภาษีมูลค่าเพิ่มของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ว่ามีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจระดับใด

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับดี
2. ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีสภาพภูมิหลังต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร, บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม และความเหมาะสมของสถานที่ แตกต่างกัน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยขอหนังสือจาก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามแจกให้กับผู้ประกอบการที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 และเป็นผู้ประกอบการเข้าระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ปีพ.ศ.2541-2548 และมาใช้บริการในรอบ 1 เดือนที่ผ่านมา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 173 ฉบับ ตั้งแต่วันที่ 8 สิงหาคม 2548 – 11 สิงหาคม 2548

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์พบว่าแบบสอบถามทั้ง 173 ฉบับ มีความสมบูรณ์สามารถนำไปวิเคราะห์ได้ จึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (The Statistical Package for the Social Sciences) Version 10.0 for Windows เพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติต่างๆดังนี้

ข้อมูลตอนที่ 1 ที่เกี่ยวกับข้อมูลสภาพภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางกฎหมาย ประเภทของกิจการ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ขนาดของรายได้ผู้ประกอบการ และปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ

ข้อมูลตอนที่ 2 ที่เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม:กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1. บริการด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ การออกไปบริการประชาสัมพันธ์ฯ นอกสำนักงาน, บริการประชาสัมพันธ์ฯ ภายในสำนักงาน และบริการตอบปัญหาทางโทรศัพท์ 2. บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม 3. ความเหมาะสมของสถานที่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)

ข้อมูลตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้ F-test และกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way ANOVA)ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ข้อมูลตอนที่ 1 สภาพภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มีจำนวน 173 ราย ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 44.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 54.3 สถานภาพทางกฎหมายพนักงาน/ลูกจ้าง ร้อยละ 80.3 ประกอบธุรกิจขายสินค้า ร้อยละ 56.1 ขนาดของรายได้ผู้ประกอบการขนาดใหญ่(รายได้ 5,000,001 บาทขึ้นไป) ร้อยละ 48.6 ปีที่จดทะเบียนพ.ศ.2541-2544 ร้อยละ 55.5

ข้อมูลตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

จากการศึกษาความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้ ด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร , ด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม และความเหมาะสมของสถานที่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.0749 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการได้รับบริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม, ความเหมาะสมของสถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.2262 , 3.0209 และ 2.9777 ตามลำดับ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม รายด้านและรายข้อ ตามตาราง 36 เรียงตามลำดับ ดังนี้

ตาราง 36 แสดงสรุปผลการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม รายด้านและรายข้อ

	ระดับความ พึงพอใจ	สูงสุด	ต่ำสุด
ด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร			
1. การออกไปบริการ ประชาสัมพันธ์นอกสำนักงาน	ปานกลาง 3.0501	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม ชัดเจน	การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ ออกไปแนะนำตรวจ สภาพกิจการ
2. บริการตอบปัญหาทาง โทรศัพท์	ปานกลาง 2.9754	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ไมตรี, วาจาสุภาพอ่อน น้อม	ความรวดเร็วในการ ตอบข้อซักถาม
3. บริการประชาสัมพันธ์ฯ ภายใน สำนักงาน	ปานกลาง 2.9075	แผ่นพับมีจำนวน เพียงพอ	การจัดบอร์ดเผยแพร่ ข้อมูลไว้อย่าง เหมาะสม
ด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม			
1. การขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษี อากร การทราบขั้นตอนการทำงานของ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ - ทราบบางขั้นตอน ร้อยละ 75.1 ทราบจาก - เจ้าหน้าที่ชี้แจง ร้อยละ 49.7	ปานกลาง 3.3449	เจ้าหน้าที่ให้บริการ เป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง	ระยะเวลาในการ ให้บริการ
2. การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม การทราบขั้นตอนการทำงานของ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ - ทราบบางขั้นตอน ร้อยละ 74.0 ทราบจาก - เจ้าหน้าที่ชี้แจง ร้อยละ 50.9	ปานกลาง 3.3198	เจ้าหน้าที่ให้บริการ เป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง	ระยะเวลาในการ ให้บริการ

ตาราง 36 (ต่อ)

	ระดับความ พึงพอใจ	สูงสุด	ต่ำสุด
ด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม (ต่อ)			
3. การเปลี่ยนแปลงทะเบียน ภาษีมูลค่าเพิ่ม กลุ่มตัวอย่าง 90 ราย การทราบขั้นตอนการทำงานของ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ - ทราบบางขั้นตอน ร้อยละ 71.1 ทราบจาก - เจ้าหน้าที่ชี้แจง ร้อยละ 58.8	ปานกลาง 3.3093	เจ้าหน้าที่ให้บริการ เป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง	ขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติไม่ ยุ่งยาก, ซับซ้อน
4. การขอคัดแบบแสดงรายการ ภาษีมูลค่าเพิ่ม กลุ่มตัวอย่าง 92 ราย การทราบขั้นตอนการทำงานของ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ - ทราบบางขั้นตอน ร้อยละ 70.6 ทราบจาก - ที่เคยมาใช้บริการ ร้อยละ 65.2	ปานกลาง 3.2283	เจ้าหน้าที่กล่าวทักทาย และสอบถามความ ประสงค์	ขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติไม่ ยุ่งยาก, ซับซ้อน
5. การชำระภาษี การทราบขั้นตอนการทำงานของ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ - ทราบบางขั้นตอน ร้อยละ 59.5 ทราบจาก - ที่เคยมาใช้บริการ ร้อยละ 74.6	ปานกลาง 3.215	เจ้าหน้าที่ให้บริการ เป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง	ระยะเวลาในการ ให้บริการ

ตาราง 36 (ต่อ)

	ระดับความ พึงพอใจ	สูงสุด	ต่ำสุด
ด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม (ต่อ)			
6. การขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม การทราบขั้นตอนการทำงานของ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ - ทราบบางขั้นตอน ร้อยละ 68.2 ทราบจาก - ที่เคยมาใช้บริการ ร้อยละ 58.4	ปานกลาง 3.1638	เจ้าหน้าที่ให้บริการ เป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง	ขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติไม่ ยุ่งยาก, ซับซ้อน
7. แบบแสดงรายการต่างๆที่ใช้ใน ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม	ปานกลาง 3.0443	แบบฟอร์มมีความชัดเจน เข้าใจง่ายและมีขนาด กะทัดรัด	ความเพียงพอของ แบบฟอร์ม
ความเหมาะสมของสถานที่			
1. การเดินทางไป สท.8 มีความ สะดวก	มาก 3.7283	-	-
2. ป้ายแสดงอาคาร สท.8 มองเห็นอย่างชัดเจน	ปานกลาง 3.1744	-	-
3. สิ่งอำนวยความสะดวกชั้น พื้นฐาน มีจำนวนเพียงพอ	ปานกลาง 3.0867	-	-
4. ป้ายบอกตำแหน่งของจุด ให้บริการต่างๆ ชัดเจน	ปานกลาง 2.9595	-	-
5. บริเวณพื้นที่ภายในสำนักงาน	ปานกลาง 2.9538	พื้นที่ภายในสำนักงานมี ความสะอาด และ สวยงาม	พื้นที่ภายในสำนักงาน มีความกว้างขวาง
6. ป้ายบอกเส้นทางไป สท.8 มองเห็นอย่างชัดเจน	ปานกลาง 2.9422	-	-
7. ตู้แสดงความคิดเห็นวางใน ตำแหน่งที่เหมาะสม	ปานกลาง 2.9133	-	-
8. สถานที่จอดรถในการติดต่อมี จำนวนเพียงพอ	น้อย 2.4104	-	-

จากตารางที่ 36 อธิบายสรุปผลการศึกษาวิจัย พบว่า

ด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มมีระดับความพึงพอใจในการได้รับการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเป็นการบริการที่ถือว่าเป็นภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความสนใจในการเสียภาษีอากร ไม่ว่าจะเป็นการออกไปแนะนำตรวจสอบสภาพกิจการ การบริการตอบปัญหาทางโทรศัพท์ ซึ่งรูปแบบวิธีการทำงานของข้าราชการในอดีต เน้นหน่วยงานผู้บังคับบัญชา กฎระเบียบ, ผู้ควบคุมงาน, ตรวจจับผิด การเปลี่ยนแปลง การให้บริการประชาชนแนวใหม่ ควรจะรับผิดชอบต่อประชาชน ทิมกำกับดูแล แนะนำ สั่งสอน ปกป้อง การปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่เสียใหม่ให้มองผู้ประกอบการอย่างเป็นมิตรมิใช่คอยจ้องจับผิดเพื่อที่จะทำให้การบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งเมื่อผู้ประกอบการมีความรู้สึกว่าเป็นมิตรก็จะปรับเปลี่ยนทัศนคติ จากลบเป็นบวกและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือต่อไป

ด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มมีระดับความพึงพอใจในการได้รับการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับการบริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากมากไปน้อย ดังนี้ บริการขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร, บริการจดทะเบียนภาษี, บริการเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษี, บริการขอคัดแบบแสดงรายการภาษี, บริการชำระภาษี, บริการขอคืนภาษี และบริการแบบแสดงรายการภาษี และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การให้บริการที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดอยู่ในเรื่องของความเพียงพอของแบบแสดงรายการต่างๆที่ใช้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และพบว่าบริการขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร, บริการจดทะเบียนภาษี, บริการชำระภาษี ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่องความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ ส่วนบริการเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษี, บริการขอคัดแบบแสดงรายการภาษี, บริการขอคืนภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่อง ขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติยุ่งยาก ซับซ้อน ซึ่ง มิลเลต(John D. Millet 1954 : 397-400) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการต้องยึดหลักการให้บริการอย่างเพียงพอ ทั้งนี้ต้องรวดเร็วและตรงต่อเวลาด้วย ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ได้รับการบริการ หน่วยงานจะต้องมีการปรับปรุงทางเดินของการให้บริการโดยลดขั้นตอนลงบ้าง เจ้าหน้าที่ควรยืดหยุ่นให้กับผู้มาใช้บริการบ้างในบางกรณีที่เจ้าหน้าที่มีอำนาจในการตัดสินใจและแนะนำการให้บริการที่ถูกต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการสำหรับการให้บริการครั้งแรกและควรมีการจัดเตรียมแบบแสดงรายการต่างๆ ไว้อย่างเพียงพอกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ

ด้านความเหมาะสมของสถานที่ ผู้ประกอบการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยพบปัญหาเรื่องสถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรมีนโยบายขยายพื้นที่การให้บริการมากขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับกับปริมาณผู้ประกอบการที่มาใช้บริการได้อย่างเพียงพอ โดย สมิต สัจฉกร (2543:85-86) อธิบายหลักการสนองตอบความคาดหวังของผู้มาติดต่อควรคำนึงถึงด้านความสะดวกเป็นสำคัญ อาทิ สถานที่มาอย่างไร-มีแผนที่ชี้ชัดเจตดูได้ง่าย, จะติดต่อห้องไหน-มีป้ายบอกชัดเจน, จะรอที่ไหน-มีที่พักรอ สะดวกสบาย ไม่ปะปน สถานที่ที่เป็นด่านแรกของการบริการเมื่อผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการภายในสำนักงาน และจะทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดอยากที่จะกลับมาใช้บริการอีก

ข้อมูลตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 1 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับดี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการได้รับบริการรายด้านโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน 2 ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีสภาพภูมิหลังต่างกัน

จะมีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร , บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม และความเหมาะสมของสถานที่ต่าง ๆ แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการแตกต่างกัน ในบริการด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เรื่อง การออกไปบริการประชาสัมพันธ์นอกสำนักงาน, บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง แบบแสดงรายการต่างๆที่ใช้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่เรื่องสถานที่จอดรถ

กลุ่มตัวอย่างที่มี ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการแตกต่างกัน ในบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง ป้ายบอกตำแหน่งของจุดให้บริการ และ บริการพื้นที่ภายในสำนักงาน

กลุ่มตัวอย่างที่มี ประเภทของการประกอบธุรกิจ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการแตกต่างกัน ในบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ เรื่อง ตู้แสดงความคิดเห็น

กลุ่มตัวอย่างที่มี ปีที่จดทะเบียน ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการแตกต่างกัน ในบริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม เรื่อง การเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และ การขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจในการได้รับการบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการได้รับการบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการ 3 ด้าน คือ บริการด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร , บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม และ บริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ พบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยในครั้งนี้ ชี้ให้เห็นได้ว่าการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ยังไม่สามารถให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการที่มาติดต่อราชการให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูงสุดได้ ผู้ประกอบการยังมีความรู้สึกที่ไม่ได้รับการให้บริการที่ดีจากหน่วยงานซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีอากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงวางแผนการบริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจแก่การเสียภาษีพันธึรหรือรถพล ครุฑเวโซ(2540:17)ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร(Package Service) ได้แก่ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง พยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว เสร็จสมบูรณ์ตามเป้าหมาย เจ้าหน้าที่จะต้องมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สุภาพอ่อนน้อม ทั้งนี้ การให้บริการนั้นต้องถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ สามารถตรวจสอบได้ มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกที่ดีต่อการเสียภาษี และจะต้องมีการพัฒนาการบริการขึ้นไปเรื่อยๆ

2. ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการการออกไปบริการประชาสัมพันธ์ฯ นอกสำนักงาน , แบบแสดงรายการต่างๆ ที่ใช้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และสถานที่จอดรถ แตกต่างกัน พบว่าผู้ประกอบการที่มีอายุมากกว่า(ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป)จะมีระดับความพึงพอใจในการได้รับการบริการสูงกว่าผู้ประกอบการที่มีอายุน้อยกว่า อาจเป็นเพราะว่าการมีประสบการณ์ในการทำงานและการมาใช้บริการบ่อยครั้งทำให้มีความรู้จักคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่และทราบขั้นตอนในการขอรับบริการ

3. ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการป้ายบอกตำแหน่งของจุดให้บริการ และ พื้นที่ภายในสำนักงาน แตกต่างกัน พบว่าผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีจะมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อาจเป็นเพราะผู้ที่มีการศึกษาสูง

จะให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการที่รวดเร็ว สะดวก เมื่อเข้ามาใช้บริการมีจุดมุ่งหมายว่าจะมาใช้บริการอะไร ความชัดเจนของป้ายบอกตำแหน่งจุดบริการ และให้ความสำคัญของสถานที่ที่มีการสังเกตมองดูพื้นที่ภายในสำนักงานอย่างละเอียด

4. ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการการเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม แตกต่างกัน พบว่าผู้ประกอบการมีระดับความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่องของขั้นตอนการให้บริการ ยุ่งยาก ซับซ้อน มากขึ้นโดยผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในปีพ.ศ. 2541-2544 มีความพึงพอใจมากกว่าปีพ.ศ. 2545-2548 อาจเป็นเพราะในปัจจุบันมีการกำหนดขั้นตอนการตรวจสอบในกรณีเปลี่ยนแปลงทะเบียนและการขอคืนภาษีหลายขั้นตอน การขอตรวจสอบเอกสารประกอบการพิจารณาต้องตรวจละเอียดมากขึ้นเนื่องจากมีผลต่อการจัดเก็บภาษีโดยตรง ผู้ประกอบการที่เข้าระบบภาษีมูลค่าเพิ่มรายใหม่ในปีพ.ศ. 2545-2548 จึงมีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการต่ำกว่าผู้ประกอบการที่เข้าระบบภาษีมูลค่าเพิ่มรายเก่าในปีพ.ศ. 2541-2544 ที่อาจยอมรับได้กับขั้นตอนการให้บริการที่มีอยู่แล้ว

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. บริการด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จึงควรมีการปรับปรุงเพื่อให้ผู้ประกอบการเกิดความพึงพอใจยิ่งขึ้นในเรื่องของ

1.1 จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ในขั้นตอน วิธีการ หลักฐาน ที่จะนำมาติดต่อขอรับบริการเพื่อให้สะดวกในกรณีมาติดต่อราชการในครั้งต่อไป

1.2 จัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการแก่ผู้ประกอบการ หรือตอบข้อซักถาม วินิจฉัยปัญหาได้อย่างชัดเจน รวดเร็ว

2. บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต้องปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากการจัดเก็บภาษีให้ได้ตามเป้าหมายนั้นจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ประกอบการ และหากเจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ทำให้ผู้ประกอบการพึงพอใจก็จะได้รับความร่วมมือในการเสียภาษีได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งควรปรับปรุงในเรื่องของ

2.1 ควรจัดพิมพ์แบบแสดงรายการต่างๆ ที่ใช้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่มให้มีเพียงพอต่อความต้องการของผู้ประกอบการ

2.2 จากผลการศึกษาวิจัย ควรมีการปรับปรุงในเรื่อง การลดขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยาก ซับซ้อน เพื่อให้ง่ายและสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้นแก่ผู้ประกอบการที่มาใช้บริการ เรื่อง การ

เปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม , การขอคัดแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม และ การขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

2.3 จากผลการศึกษาวิจัย ควรทบทวนปรับปรุงเรื่อง ระยะเวลาในการให้บริการเรื่อง การขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร , การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และ การชำระภาษี

3. บริการด้านความเหมาะสมของสถานที่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จึงควรมีการปรับปรุงเพื่อให้ผู้ประกอบการเกิดความพึงพอใจยิ่งขึ้นในเรื่องของ

3.1 ปรับปรุงพื้นที่ภายในสำนักงาน ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น โดยจัดแบ่งสัดส่วนแต่ละงานบริการ โดยมีป้ายแสดงบอกการบริการไว้อย่างชัดเจน ไม่สับสน ง่ายต่อการมองหา เพื่อให้ประชาชนเข้าไปใช้บริการก้าวเข้าไปในสำนักงานแล้วสามารถเดินเข้าไปใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว

3.2 จัดทำตู้แสดงความคิดเห็นให้จัดวาง ติดตั้งในที่ที่เห็นชัดเจนโดยจัดทำแบบสอบถามและแบบประเมิน เพื่อให้ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็น

3.3 ปรับปรุง ขยาย พื้นที่จอดรถ ให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้นให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และควรกำหนดเวลาในการจอดรถ

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4.1 จัดฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่ และการบริการแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน โดยเน้นการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชนและเสริมสร้างความรู้ใหม่ๆ ทั้งระเบียบและข้อกฎหมายที่เป็นปัจจุบัน พร้อมทดสอบประเมินผล

4.2 จัดให้มีการประเมินผลงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งให้บริการดีเด่น เป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ โดยให้ผู้ประกอบการได้มีส่วนร่วมประเมินตามแบบแสดงความคิดเห็นและมีรางวัลให้เป็นขวัญและกำลังใจ

4.3 ประชุม ชี้แจง ชักซ้อมความเข้าใจ และรวบรวมปัญหาที่พบในระหว่างปฏิบัติงาน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ อื่นๆ ด้วย และศึกษาวิจัยในกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ขึ้น จะทำให้ทราบถึงผลการศึกษามีความสอดคล้องหรือขัดแย้งกันเพียงใด อันจะนำไปสู่การพัฒนาหรือปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการให้บรรลุเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกพรรณ ชีระคำศรี. (2540). การประเมินผลโครงการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามแหง. ถ่ายเอกสาร.
- กรมสรรพากร. (2547). ความรู้เรื่องภาษีมูลค่าเพิ่ม. สืบค้นเมื่อ 13 พฤษภาคม 2547, จาก <http://www.rd.go.th/publish/307.0.html>
- เกษมศักดิ์ วิจิตะกุล. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ดนัย เทียนพุฒ. (2543). นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บุ๊คแบงก์.
- นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว. (2539, มีนาคม). เทคนิคและวิธีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ. นิตยสาร การปกครอง. 91(3) : 51.
- บุญรอด โบว์เสริมวงศ์. (2541, กันยายน). อีกก้าวของการปรับปรุงบริการของกรมสรรพากร. สรรพากรสาสน์. 45(9) : 89-93.
- พงษ์เกียรติ สิทธิเวช. (2542). การศึกษาทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงาน ภาษีสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร:กรณีศึกษาสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 6. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. (วิทยาศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ไพโรจน์ พรหมสาสน์. (2539, มกราคม). ถึงเวลาแล้ว...ที่จะต้องปรับกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) ในการให้บริการประชาชน. นิตยสารการปกครอง. 91(1) : 24-25.
- วรรณิ นันทวิสุทธิ. (2546). ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการ บริการ ของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี (ศึกษาเฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมือง เพชรบุรี). สารนิพนธ์ ศศ.ม.(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เวก ศิริพิมพ์ลาทิน. (2546). การภาษีอากร(3200-1009). ศูนย์ส่งเสริมวิชาการกรุงเทพฯ : 186 - 218.
- สมเดช โรจน์คุรีเสถียร และคณะ. (2547). คู่มือประมวลรัษฎากร 2547 Volume 1. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2521). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ: บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด(มหาชน).

สมิต สัจฉกร. (2543,มิถุนายน). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.

สุเทพ พงษ์พิทักษ์. (2545,กรกฎาคม). *การบัญชีภาษีอากร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ.

บริษัท เซอร์วิกร้าฟฟิค1991 จำกัด: 910-1039.

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8. (2547). คำสั่งที่ 001/2547 เรื่องกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของข้าราชการและลูกจ้างในสังกัด. ถ่ายเอกสาร.

อรรถพล ครุฑเวโช พ.ด. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ พส.ม.(พัฒนาสังคม).

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

อรรพรรณ สังขวารี. (2543). *การบริการของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 2*. วิทยานิพนธ์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

รามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

Millet, John D.(1954). *Management in Public Services: The Quest for Effective Performance*. New York : Mc Graw-hill.

Tiffin, Josaph & McCormic, Esnear J. (1965). *Industrial Psychology*. Engle wood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall.

Tro Yamane. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. Tokyo : Harper.

Vroom, Victor H. (1964). *Work and Motivation*. New York : John Wiley and sons, Inc.

Wolman, Thomas E. (1973). *Education and Organizational Leadership in Elementary School*. Engle wood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall.
New Jersey : Prentice-Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียน

ภาษีมูลค่าเพิ่ม : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

**ความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม :
กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8**

- ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณ 5 ระดับ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8
ขอความกรุณาท่านตอบให้ตรงกับสภาพความเป็นจริง ตามความพึงพอใจของท่านให้มากที่สุด และโปรดกรุณาตอบทุกข้อ
- ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ใน 3 ด้าน คือ บริการด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม และความเหมาะสมของสถานที่

คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การเสนอผลกระทำโดยส่วนรวม เพื่อจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ในโอกาสต่อไป

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียน
ภาษีมูลค่าเพิ่ม : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8**

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ ที่กำหนดให้ตรงกับความเป็นจริง

1. อายุ

☐ 1) 20 – 30 ปี

☐ 2) 31 -40 ปี

☐ 3) 41 – 50 ปี

☐ 4) 51 ปีขึ้นไป

2. ระดับการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2) ปริญญาตรี

☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี

3. สถานภาพทางกฎหมาย

☐ 1) เจ้าของกิจการ

☐ 2) กรรมการผู้จัดการ / หุ่นส่วนผู้จัดการ

☐ 3) พนักงาน / ลูกจ้าง

☐ 4) อื่น ๆ ระบุ.....

4. ประเภทของการประกอบธุรกิจ

☐ 1) ขายสินค้า

☐ 2) ให้บริการ

5. ขนาดของรายได้

☐ 1) ขนาดเล็ก (รายได้ 0 – 1,200,000 บาท)

☐ 2) ขนาดกลาง (รายได้ 1,200,001 – 5,000,000 บาท)

☐ 3) ขนาดใหญ่ (รายได้ 5,000,001 บาท)

6. ปีที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

☐ 1) พ.ศ. 2541 – พ.ศ. 2544

☐ 2) พ.ศ. 2545 – พ.ศ. 2548

.../ ตอนที่ 2

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ประกอบการที่
จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8
คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วพิจารณาว่าท่านมีความพึงพอใจต่อการได้รับ
บริการในระดับใดให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน
ตามความเป็นจริง

คะแนน 5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การให้บริการของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
บริการด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร					
1. การออกไปบริการประชาสัมพันธ์ นอกสำนักงาน					
1.1 การที่ สท.8 ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ออกไปแนะนำ ตรวจสอบสภาพกิจการ	○	○	○	○	○
1.2 เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามชัดเจนตามที่ท่าน ต้องการทราบ	○	○	○	○	○
1.3 เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะรับฟังปัญหาเกี่ยวกับกิจการ	○	○	○	○	○
2. บริการประชาสัมพันธ์ ภายในสำนักงาน					
2.1 แผ่นพับสิทธิประโยชน์ทางภาษี เช่น ระเบียบ แนวทางปฏิบัติ, กฎหมายออกใหม่ ฯ ของ สท.8 มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	○	○	○	○	○
2.2 สท.8 ได้มีการจัดบอร์ดเผยแพร่ข้อมูลสิทธิประโยชน์ ทางภาษี ไว้เหมาะสม	○	○	○	○	○
3. บริการตอบปัญหาทางโทรศัพท์					
3.1 ความสะดวก ในการติดต่อ	○	○	○	○	○
3.2 ความรวดเร็วในการตอบข้อซักถาม	○	○	○	○	○
3.3 เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามชัดเจนและเหมาะสม	○	○	○	○	○
3.4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี, วาจาสุภาพอ่อนน้อม	○	○	○	○	○

.../ บริการด้านการจัดเก็บ

การให้บริการของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม					
1. แบบแสดงรายการต่าง ๆที่ใช้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม					
1.1 แบบฟอร์มมีจำนวนเพียงพอ	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 แบบฟอร์มมีความชัดเจน เข้าใจง่ายและมีขนาดกะทัดรัด	☐	☐	☐	☐	☐
1.3 ตู้ใส่แบบฟอร์มจัดวางอย่างเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
2. การขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร					
2.1 เจ้าหน้าที่มีการกล่าวทักทายและสอบถามความประสงค์ของท่านเมื่อเข้ามาใช้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
2.2 เจ้าหน้าที่มีธำมาศไมตรี, วาจาสุภาพอ่อนน้อม และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	☐	☐	☐	☐	☐
2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังไม่มีการให้บริการลัดชั้นตอนแก่ผู้เสียภาษีบางคนเป็นพิเศษ	☐	☐	☐	☐	☐
2.4 เจ้าหน้าที่ซึ่งดูแลรับผิดชอบท่านโดยเฉพาะมีความรู้ในการปฏิบัติงานและสามารถตอบปัญหาท่านได้ชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
2.5 การให้บริการใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
2.6 ขั้นตอนต่างๆ ที่ท่านต้องปฏิบัติในการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	☐	☐	☐	☐	☐
2.7 ท่านทราบขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการท่านหรือไม่	☐ ทราบทุกขั้นตอน ☐ ทราบบางขั้นตอน ☐ ไม่ทราบเลย				
2.8 จากข้อ 2.7 ท่านทราบจากที่ใด	☐ เจ้าหน้าที่ชี้แจง ☐ จากที่เคยมาใช้บริการ ☐ อื่นๆระบุ.....				
3. การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม					
3.1 เจ้าหน้าที่มีการกล่าวทักทายและสอบถามความประสงค์ของท่านเมื่อเข้ามาใช้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
3.2 เจ้าหน้าที่มีธำมาศไมตรี, วาจาสุภาพอ่อนน้อม และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	☐	☐	☐	☐	☐
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังไม่มีการให้บริการลัดชั้นตอนแก่ผู้เสียภาษีบางคนเป็นพิเศษ	☐	☐	☐	☐	☐
3.4 เจ้าหน้าที่ซึ่งดูแลรับผิดชอบท่านโดยเฉพาะมีความรู้ในการปฏิบัติงานและสามารถตอบปัญหาท่านได้ชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
3.5 การให้บริการใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐

การให้บริการของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
.../ การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม					
3.6 ขั้นตอนต่าง ๆ ที่ท่านต้องปฏิบัติในการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	☐	☐	☐	☐	☐
3.7 ท่านทราบขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการท่านหรือไม่	☐ ทราบทุกขั้นตอน ☐ ทราบบางขั้นตอน ☐ ไม่ทราบเลย				
3.8 จากข้อ 3.7 ท่านทราบจากที่ใด	☐ เจ้าหน้าที่ชี้แจง ☐ จากที่เคยมาใช้บริการ ☐ อื่นๆระบุ.....				

4. ท่านเคยใช้บริการการเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือไม่

☐ เคย (ตอบข้อ 4.1 - 4.9) ☐ ไม่เคย (ข้ามไปข้อ 5)

การให้บริการของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. การเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม					
4.1 เจ้าหน้าที่มีการกล่าวทักทายและสอบถาม ความประสงค์ของท่านเมื่อเข้ามาใช้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
4.2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี, วาจาสุภาพอ่อนน้อม และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	☐	☐	☐	☐	☐
4.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังไม่มี การให้บริการลำดับขั้นตอนแก่ผู้เสียภาษีบางคนเป็นพิเศษ	☐	☐	☐	☐	☐
4.4 เจ้าหน้าที่ซึ่งดูแลรับผิดชอบท่านโดยเฉพาะมีความรู้ ในการปฏิบัติงานและสามารถตอบปัญหาท่านได้ชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
4.5 การให้บริการใช้ระยะเวลาเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
4.6 ขั้นตอนต่าง ๆ ที่ท่านต้องปฏิบัติในการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	☐	☐	☐	☐	☐
4.7 ท่านทราบขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการท่านหรือไม่	☐ ทราบทุกขั้นตอน ☐ ทราบบางขั้นตอน ☐ ไม่ทราบเลย				
4.8 จากข้อ 4.7 ท่านทราบจากที่ใด	☐ เจ้าหน้าที่ชี้แจง ☐ จากที่เคยมาใช้บริการ ☐ อื่นๆระบุ.....				

การให้บริการของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. การชำระภาษี					
5.1 เจ้าหน้าที่มีการกล่าวทักทายและสอบถามความประสงค์ของท่านเมื่อเข้ามาใช้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
5.2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี, วาจาสุภาพอ่อนน้อมและแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	☐	☐	☐	☐	☐
5.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังไม่มีการให้บริการลัดชั้นตอนแก่ผู้เสียภาษีบางคนเป็นพิเศษ	☐	☐	☐	☐	☐
5.4 เจ้าหน้าที่ซึ่งดูแลรับผิดชอบท่านโดยเฉพาะมีความรู้ในการปฏิบัติงานและสามารถตอบปัญหาท่านได้ชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
5.5 การให้บริการใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
5.6 ขั้นตอนต่างๆ ที่ท่านต้องปฏิบัติในการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	☐	☐	☐	☐	☐
5.7 ท่านทราบขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการท่านหรือไม่	☐ ทราบทุกขั้นตอน ☐ ทราบบางขั้นตอน ☐ ไม่ทราบเลย				
5.8 จากข้อ 5.7 ท่านทราบจากที่ใด	☐ เจ้าหน้าที่ชี้แจง ☐ จากที่เคยมาใช้บริการ ☐ อื่นๆระบุ.....				

6. ท่านเคยใช้บริการการขอคัดแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือไม่

☐ เคย (ตอบข้อ 6.1 - 6.9) ☐ ไม่เคย (ข้ามไปข้อ 7)

การให้บริการของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. การขอคัดแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม					
6.1 เจ้าหน้าที่มีการกล่าวทักทายและสอบถามความประสงค์ของท่านเมื่อเข้ามาใช้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
6.2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี, วาจาสุภาพอ่อนน้อมและแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	☐	☐	☐	☐	☐
6.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังไม่มีการให้บริการลัดชั้นตอนแก่ผู้เสียภาษีบางคนเป็นพิเศษ	☐	☐	☐	☐	☐

การให้บริการของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
.../ การขอคัดแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม					
6.4 เจ้าหน้าที่ซึ่งดูแลรับผิดชอบท่านโดยเฉพาะมีความรู้ในการปฏิบัติงานและสามารถตอบปัญหาท่านได้ชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
6.5 การให้บริการใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
6.6 ขั้นตอนต่างๆ ที่ท่านต้องปฏิบัติในการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	☐	☐	☐	☐	☐
6.7 ท่านทราบขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการท่านหรือไม่	☐ ทราบทุกขั้นตอน ☐ ทราบบางขั้นตอน ☐ ไม่ทราบเลย				
6.8 จากข้อ 6.7 ท่านทราบจากที่ใด	☐ เจ้าหน้าที่ชี้แจง ☐ จากที่เคยมาใช้บริการ ☐ อื่นๆระบุ.....				
7. การขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม					
7.1 เจ้าหน้าที่ที่มีการกล่าวทักทายและสอบถามความประสงค์ของท่านเมื่อเข้ามาใช้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
7.2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี, วาจาสุภาพอ่อนน้อมและแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	☐	☐	☐	☐	☐
7.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังไม่มีการให้บริการลัดขั้นตอนแก่ผู้เสียภาษีบางคนเป็นพิเศษ	☐	☐	☐	☐	☐
7.4 เจ้าหน้าที่ซึ่งดูแลรับผิดชอบท่านโดยเฉพาะมีความรู้ในการปฏิบัติงานและสามารถตอบปัญหาท่านได้ชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
7.5 การให้บริการใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
7.6 ขั้นตอนต่างๆ ที่ท่านต้องปฏิบัติในการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	☐	☐	☐	☐	☐
7.7 ท่านทราบขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการท่านหรือไม่	☐ ทราบทุกขั้นตอน ☐ ทราบบางขั้นตอน ☐ ไม่ทราบเลย				
7.8 จากข้อ 7.7 ท่านทราบจากที่ใด	☐ เจ้าหน้าที่ชี้แจง ☐ จากที่เคยมาใช้บริการ ☐ อื่นๆระบุ.....				
ความเหมาะสมของสถานที่					
1. การเดินทางไป สท.8 มีความสะดวก	☐	☐	☐	☐	☐
2. ป้ายบอกเส้นทางไป สท.8 มองเห็นอย่างชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
3. ป้ายแสดงอาคาร สท.8 มองเห็นอย่างชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
4. สถานที่จอดรถในการมาติดต่อมีจำนวนเพียงพอ	☐	☐	☐	☐	☐
5. ป้ายบอกตำแหน่งของจุดให้บริการต่างๆ ชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐

การให้บริการของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
.../ ความเหมาะสมของสถานที่					
6. บริเวณพื้นที่ภายในสำนักงาน					
6.1 การจัดแบ่งพื้นที่มีความเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
6.2 พื้นที่ภายในสำนักงานมีความสะอาด และสวยงาม	☐	☐	☐	☐	☐
6.3 พื้นที่ภายในสำนักงานมีความกว้างขวาง และมีแสงสว่างเพียงพอ	☐	☐	☐	☐	☐
7. สิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน เช่น ห้องสุขา โต๊ะ / เก้าอี้ที่นั่งรอ น้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะ มีจำนวนเพียงพอ	☐	☐	☐	☐	☐
8. ตู้แสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการวางในตำแหน่ง ที่เหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐

ตอนที่ 3 ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ใน 3 ด้าน ได้แก่ บริการด้านประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร, บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม และความเหมาะสมของสถานที่ อย่างไรบ้าง

1. ปัญหาและอุปสรรคที่พบเมื่อมาติดต่อราชการ

1.1 ด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร.....

.....

1.2 บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม.....

.....

1.3 ความเหมาะสมของสถานที่.....

.....

2. ข้อเสนอแนะการบริการอื่นๆ.....

.....

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์

ที่ ศธ 0519.12/ ๕๕๑๖



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑ สิงหาคม 2548

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษา

เรียน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวสุรีย์พร ไข่แก้ว นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (นโยบายสาธารณะ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8” โดยมี อาจารย์สุรพล จรรยากุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้ประกอบการที่มาใช้บริการ และมีสถานประกอบการตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวสุรีย์พร ไข่แก้ว ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2548615 ต่อ 1402

ภาคผนวก ค
การบริหารงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8
ความรู้ภาษีมูลค่าเพิ่ม

การบริหารงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 มีสถานประกอบการตั้งอยู่เลขที่ 11/1 ซอยสุขุมวิท11(ซอยยศ) ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร มีเขตพื้นที่สาขาความรับผิดชอบ ได้แก่ สรรพากรพื้นที่สาขาคลองเตย1 สรรพากรพื้นที่สาขาคลองเตย2 และสรรพากรพื้นที่สาขาวัฒนา โดยแบ่งงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ออกเป็น 5 ฝ่าย และทีมกำกับดูแลจำนวน 17 ทีม

อัตรากำลังเจ้าหน้าที่

ปัจจุบันสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 มีจำนวนข้าราชการและลูกจ้างรวมทั้งสิ้น 376 คน โดยแบ่งเป็นข้าราชการจำนวน 341 คน ลูกจ้างประจำจำนวน 15 คน และลูกจ้างชั่วคราวจำนวน 20 คน (หนังสือที่ กค 0710.02/1.1/03337 ลว.13พค.47)

หน้าที่และความรับผิดชอบ

กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของข้าราชการและลูกจ้างในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 (คำสั่งสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ที่ 001/2547) ตามรายละเอียดดังนี้

(1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการและสารบรรณทั่วไป การบริหารงานบุคคล งบประมาณ และพัสดุภัณฑ์ การให้บริการออกเลขประจำตัวผู้เสียภาษี การให้บริการจัด เลิก เปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ เก็บรักษาและให้บริการคัดค้น ยื่นแบบแสดงรายการภาษี การขออนุมัติเก็บรักษาบัญชีนอกสถานที่ การออกไปผ่านภาษีอากร การเปลี่ยนแปลงรอบระยะเวลาบัญชี และการขออนุญาตใช้เครื่องบันทึกการเก็บเงินออกไปกำกับภาษีอย่างย่อตลอดจนการยกเลิกการใช้ยาวยโอนเครื่องบันทึกการเก็บเงิน

(2) ฝ่ายวางแผนและประเมินผล มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการวิเคราะห์ฐานภาษี จัดทำประมาณการจัดเก็บภาษี วิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของฝ่ายต่างๆ ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในท้องที่ ควบคุมการตรวจจัดเดือน ดัดปี และตรวจราชการหน่วยงานในท้องที่ จัดทำสถิติรายงานผลการปฏิบัติงาน

(3) ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

- งานการตรวจสอบ ใต้สวน และประเมินเรียกเก็บภาษีเพิ่มเติมแก่ผู้เสียภาษีที่ไม่ยื่นชำระภาษี หรือชำระภาษีไม่ถูกต้อง ที่มีภูมิสำเนาในท้องที่รับผิดชอบ พิจารณาการขอลดหรืองดเบี้ยปรับหรือเงินเพิ่ม ชี้แจงประเด็นและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการตรวจสอบภาษีต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ เป็นพยานในศาลคดีภาษีอากร สืบสวนหาข้อมูลเกี่ยวกับการเสียภาษีของผู้ประกอบการเพื่อสนับสนุนการตรวจสอบภาษีและตรวจสอบก่อนคืนภาษีเงินได้

- งานการตรวจแนะนำ การตรวจปฏิบัติการทั่วไป การตรวจปฏิบัติการเฉพาะประเด็น การตรวจความถูกต้องของระบบบัญชีก่อนคืนภาษีแก่ผู้เสียภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีภูมิลำเนาในท้องที่รับผิดชอบ แนะนำการปฏิบัติที่ถูกต้องในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม รวมทั้งการสอบย้อนความถูกต้องในการออกใบกำกับภาษี

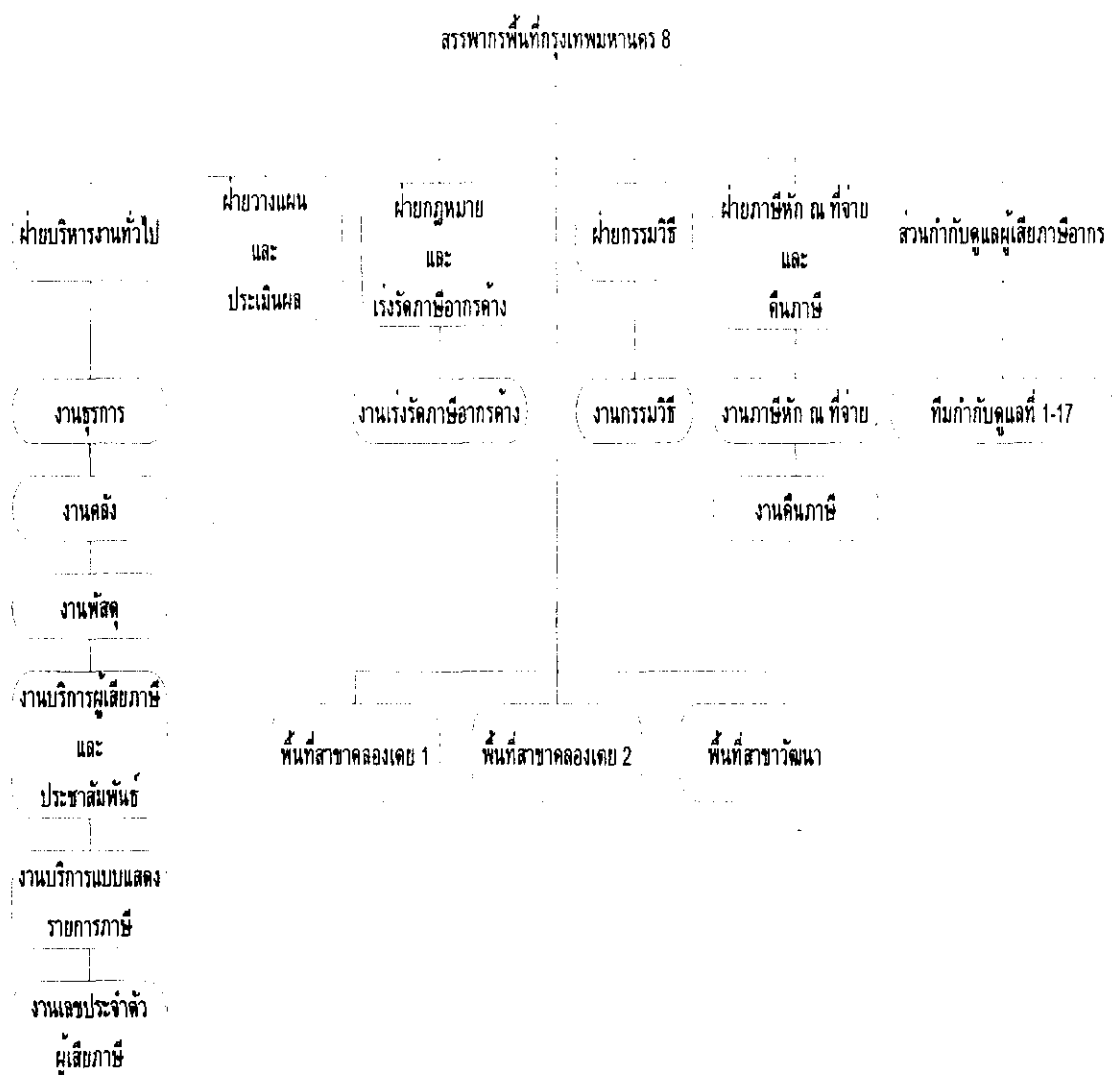
- งานตรวจสอบสภาพกิจการและกำกับดูแลการชำระภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ในทุกประเภทแบบแสดงรายการภาษีให้เป็นปัจจุบัน เพื่อแนะนำให้มีการชำระภาษีได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

(4) ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้างทุกกรณี การตั้งหนี้ การลดหนี้ การจัดทำทะเบียน การเก็บรักษาเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จัดทำสำนวนเร่งรัดภาษีอากรค้างทุกสำนวนให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน พร้อมทั้งให้ดำเนินการเร่งรัดทุกชั้นตอน ภายในกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนดรวมถึงการรายงานขอให้ดำเนินคดีแพ่ง, คดีอาญา, คดีล้มละลาย, การขอรับชำระหนี้, การขอเฉลี่ยหนี้, และหรือการขอจำหน่ายหนี้ภาษีอากรค้าง งานบริการตอบข้อหารือเกี่ยวกับภาษีอากร

(5) ฝ่ายกรรมวิธี มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลทางด้านภาษีอากรด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ การวิเคราะห์แบบเบื้องต้นสำหรับแบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ กรณีที่มีการออกใบแจ้งการประเมิน และการพิจารณาระงับและยกเลิกการประเมินสำหรับใบแจ้งการประเมินที่ออกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์

(6) ฝ่ายภาษีหัก ณ ที่จ่ายและคืนภาษี มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพิจารณาคืนภาษีทุกประเภทให้แก่ผู้เสียภาษี และวิเคราะห์ ติดตาม การยื่นแบบนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย ที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

(7) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาลongเตย1 สาขาลongเตย2 และสาขาวัฒนา มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรับชำระภาษีอากร คืนเงินภาษีอากร สรรพากรเพื่อขยายฐานภาษีอากร ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง ปฏิบัติงานด้านการเงิน และการบัญชีสรรพากร ตลอดจนปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง



ภาพประกอบ 1 การแบ่งส่วนราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

ความรู้ภูมิมูลค่าเพิ่ม

ภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นภาษีที่มุ่งจัดเก็บจากการบริโภค (Tax on Consume) ดังนั้นผู้
รับภาระภาษีมูลค่าเพิ่ม(Tax Burden)แท้จริงคือ ผู้บริโภคคนสุดท้าย(Final Consumers)สำหรับ
ผู้ประกอบการที่เป็นผู้ขายสินค้าหรือให้บริการ แม้จะถูกกำหนดให้เป็นผู้มีหน้าที่เสีย
ภาษีมูลค่าเพิ่มโดยต้องมีหน้าที่ยื่นรายการและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มทุกเดือนภาษีก็ตาม
แต่ผู้ประกอบการก็ได้สิทธิเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการได้หรือ
“ภาษีขาย” (Output Tax) และนำภาษีมูลค่าเพิ่มที่ได้จ่ายหรือพึงต้องจ่ายหรือ “ภาษีซื้อ”
(Input Tax)ตามหลักฐาน“ใบกำกับภาษี”(Tax Invoice)มาเครดิตหักออกจากภาษีมูลค่าเพิ่มที่

ได้เรียกเก็บหรือมีสิทธิเรียกเก็บหรือภาษีขายนั้น ซึ่งเท่ากับผู้ประกอบการจะได้รับคืนภาษีมูลค่าเพิ่มกลับคืนมาทันที เว้นแต่ในกรณีที่ผู้ประกอบการมียอดขายภาษีซื้อมากกว่ายอดขายในแต่ละเดือนภาษี ก็จะได้สิทธิขอคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มดังกล่าวจากทางราชการ ภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นภาษีทางอ้อม (Indirect Tax) เพราะไม่อาจจัดเก็บภาษีโดยตรงจากผู้บริโภค ที่รัฐต้องการเป็นผู้รับภาระภาษีมูลค่าเพิ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังเช่นกรณีภาษีเงินได้ เนื่องจากผู้บริโภคมีจำนวนมาก จึงกำหนดให้ผู้ประกอบการที่เป็นผู้ขายสินค้า หรือให้บริการเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่มโดยตราเป็นบทบัญญัติกฎหมาย แต่ผู้ประกอบการก็ได้สิทธิไม่ต้องเป็นผู้รับภาระภาษีแต่อย่างใด เพราะมีสิทธิผลัก (Shift) ภาระภาษีมูลค่าเพิ่มไปยังผู้บริโภคกรณีขายสินค้าหรือการให้บริการ และหรือได้รับคืนภาษีมูลค่าเพิ่มจากทางราชการได้

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม

ผู้ประกอบการที่ขายสินค้าหรือให้บริการในทางธุรกิจหรือวิชาชีพเป็นปกติธุระ ไม่ว่าจะประกอบกิจการในรูปของบุคคลธรรมดา คณะบุคคลหรือห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีใช้นิติบุคคล หรือนิติบุคคลใด ๆ หากมีรายรับจากการขายสินค้าหรือให้บริการเกินกว่า 1.2 ล้านบาทต่อปี มีหน้าที่ต้องยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มเพื่อเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียน โดยคำนวณภาษีที่ต้องเสียจากภาษีขายหักด้วยภาษีซื้อ

ตาราง 37 แสดงความสัมพันธ์ของกิจกรรมที่ต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม และผู้รับภาระภาษีมูลค่าเพิ่ม

กิจกรรมที่ต้องเสีย VAT	ผู้มีหน้าที่เสียภาษี VAT	ผู้รับภาระภาษี VAT	ประเภทภาษี
- การขายสินค้า ในทางธุรกิจหรือวิชาชีพ	ผู้ประกอบการ	ผู้บริโภค	ภาษีทางอ้อม
- การให้บริการ ในทางธุรกิจหรือวิชาชีพ	ผู้ประกอบการ	ผู้บริโภค	ภาษีทางอ้อม
- การนำเข้า โดยผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบการ	ผู้บริโภค	ภาษีทางอ้อม
- การนำเข้าโดยผู้บริโภค	ผู้บริโภค	ผู้บริโภค	ภาษีทางตรง

กิจการที่ได้รับการยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่มตามกฎหมาย

การประกอบกิจการดังต่อไปนี้ให้ได้รับยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม

1. การขายสินค้าหรือให้บริการของผู้ประกอบการที่มีรายรับไม่เกิน 1.2 ล้านบาทต่อปี
2. การขายพืชผลทางการเกษตรภายในราชอาณาจักร เช่น ข้าว ข้าวโพด ปอ มัน

ลำปะหลัง ผักและผลไม้ เป็นต้น (คำสั่งกรมสรรพากรที่ ป.28/2535ฯ)

3. การขายสัตว์ทั้งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิตภายในราชอาณาจักร เช่น โค กระบือ ไก่หรือเนื้อสัตว์ กุ้ง ปลา เป็นต้น (คำสั่งกรมสรรพากรที่ ป.29/2535ฯ)

4. การขายปุ๋ย

5. การขายปลาป่น อาหารสัตว์

6. การขายยาหรือเคมีภัณฑ์ที่ใช้สำหรับพืชหรือสัตว์ เพื่อบำรุงรักษาป้องกัน ทำลายหรือกำจัดศัตรูหรือโรคของพืชและสัตว์

7. การขายหนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือตำราเรียน

**** ผู้ประกอบการที่ประกอบกิจการตาม 1. ถึง 7. ดังกล่าว จะเลือกเข้าสู่ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มก็ได้**

8. การนำเข้าสินค้าตาม 2. ถึง 7.

9. การให้บริการการศึกษาของสถานศึกษาของทางราชการสถานศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยสถาบันอุดมศึกษาเอกชน หรือโรงเรียนเอกชนตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน

10. การให้บริการขนส่งในราชอาณาจักรไม่ว่าจะเป็นทางบก ทางน้ำหรือทางอากาศอย่างไรก็ดี หากเป็นการให้บริการขนส่งโดยอากาศยาน และการให้บริการขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงทางท่อ ผู้ประกอบการมีสิทธิเลือกเข้าสู่ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มได้

11. การให้บริการขนส่งระหว่างประเทศทางบกและทางเรือซึ่งมิใช่เรือเดินทะเล

12. การให้บริการรักษาพยาบาลของสถานพยาบาลทางราชการและเอกชน

13. การให้บริการห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ สวนสัตว์

14. การให้บริการจัดแข่งขันกีฬาสมัครเล่น

15. การให้บริการประกอบโรคศิลปะ การสอบบัญชี การว่าความ

16. การให้บริการของนักแสดงสาธารณะ

17. การให้บริการที่เป็นงานทางศิลปะและวัฒนธรรมในสาขาและลักษณะการประกอบกิจการที่อธิบดีกำหนดโดยอนุมัติรัฐมนตรี

18. การให้บริการวิจัย หรือการให้บริการทางวิชาการ ซึ่งต้องมีลักษณะการประกอบกิจการตามที่กรมสรรพากรกำหนด คือ ต้องเป็นการวิจัยหรือบริการทางวิชาการสาขาวิทยาศาสตร์และสาขาสังคมศาสตร์ แต่ต้องมีใช่เป็นการกระทำในทางธุรกิจ ทั้งนี้ ผู้ประกอบการต้องเป็นบุคคลธรรมดาหรือเป็นคณะบุคคลที่มีโชติบุคคล หรือมูลนิธิ

19. การให้บริการตามสัญญาจ้างแรงงาน

20. การให้บริการเช่าอสังหาริมทรัพย์

21. การให้บริการของราชการส่วนท้องถิ่นทั้งนี้ไม่รวมถึงบริการที่เป็นการพาณิชย์ของราชการส่วนท้องถิ่นหรือเป็นการหารายได้หรือผลประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นกิจการสาธารณูปโภคหรือไม่ก็ตาม

22. การขายสินค้าหรือการให้บริการของกระทรวง ทบวง กรมซึ่งส่งรายรับทั้งสิ้นให้แก่รัฐโดยไม่หักรายจ่าย

23. การขายสินค้าหรือการให้บริการเพื่อประโยชน์แก่การศาสนาหรือการสาธารณกุศลภายในประเทศ ซึ่งไม่นำผลกำไรไปจ่ายในทางอื่น

24. การบริจาคสินค้าให้แก่สถานพยาบาล และสถานศึกษาของทางราชการหรือให้แก่องค์การหรือสถานสาธารณกุศลหรือสถานพยาบาลและสถานศึกษาอื่นตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

25. การขายบุหรี่ยี่ห้อแรด ที่ผลิตโดยโรงงานยาสูบ กระทรวงการคลังซึ่งผู้ขายเป็นบุคคลอื่นที่มีไซโรงงานยาสูบ กระทรวงการคลัง

26 การขายสลากกินแบ่งของรัฐบาล สลากออมสินของรัฐบาล และสลากบำรุงสภากาชาดไทย

27. การขายแสดมปีไปรษณีย์ แสดมปีอากร หรือแสดมปีอื่นของรัฐบาล องค์การของรัฐบาล หรือองค์การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เฉพาะที่ยังไม่ได้ใช้ในราคาที่ไม่เกินมูลค่าที่ตราไว้

28. การให้บริการสีขาว

ผู้ประกอบการที่ไม่ต้องจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

1. ผู้ประกอบการที่มีรายรับจากการขายสินค้าหรือให้บริการไม่เกิน 1.2 ล้านบาทต่อปี
2. ผู้ประกอบการที่ขายสินค้าหรือให้บริการที่ได้รับยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่มตามกฎหมาย
3. ผู้ประกอบการที่ให้บริการจากต่างประเทศและได้มีการให้บริการนั้นในราชอาณาจักร
4. ผู้ประกอบการที่อยู่นอกราชอาณาจักรและเข้ามาประกอบกิจการขายสินค้าหรือให้บริการในราชอาณาจักรเป็นครั้งคราว ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศอธิบดีกรมสรรพากร เกี่ยวกับภาษีเงินได้ (ฉบับที่ 43)ฯ ลงวันที่ 29 มกราคม พ.ศ.2536

5. ผู้ประกอบการอื่นตามที่อธิบดีจะประกาศกำหนดเมื่อมีเหตุอันสมควร

ผู้ประกอบการที่ได้รับการยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่มตามกฎหมาย แต่สามารถขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มได้

1. ผู้ประกอบกิจการ ขายพืชผลทางการเกษตร สัตว์ ไม่ว่ามีชีวิตหรือไม่มีชีวิต ปุ๋ย ปลาป่น อาหารสัตว์ ยาหรือเคมีภัณฑ์ที่ใช้สำหรับพืชหรือสัตว์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือตำราเรียน ฯลฯ
2. ผู้ประกอบกิจการขายสินค้าหรือให้บริการซึ่งไม่ได้รับยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่มตามกฎหมายและมีรายรับไม่เกิน 1.2 ล้านบาทต่อปี

3. การให้บริการขนส่งในราชอาณาจักร โดยอากาศยาน

4. การส่งออกของผู้ประกอบการในเขตอุตสาหกรรมส่งออกตามกฎหมายว่าด้วยการ
นิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

5. การให้บริการขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงทางท่อในราชอาณาจักร

อัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม

1. อัตราภาษีมูลค่าเพิ่มร้อยละ 10 (ปัจจุบันอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มลดลงเหลืออัตราร้อยละ
7.0 ตามพระราชกฤษฎีกา(ฉบับที่ 407)พ.ศ. 2545 มีผลใช้บังคับจนถึงวันที่ 30 กันยายน 2548)

2. อัตราร้อยละ 0 (ปัจจุบันจะจัดเก็บสำหรับผู้ประกอบการส่งออก)

แบบแสดงรายการที่ใช้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม

ตาราง 38 แสดงแบบแสดงรายการที่ใช้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม

แบบแสดงรายการ	กรณีที่ใช้	กำหนดเวลายื่นแบบ
ภ.พ.01	ยื่นคำขอจดทะเบียน ภาษีมูลค่าเพิ่ม	ก่อนเริ่มประกอบกิจการ หรือภายใน 30 วันนับแต่วันที่มียารับเกินกว่า 1,200,000บาท/ปี
ภ.พ.02	ยื่นคำขอยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีมูลค่าเพิ่มรวมกัน	พร้อมกับหรือภายหลังการยื่นแบบ ภ.พ.01 (เมื่อประสงค์จะยื่นแบบ รวมกัน)
ภ.พ.02.1	ยื่นคำขอยกเลิกการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม รวมกัน	เมื่อผู้ประกอบการประสงค์จะยกเลิก
ภ.พ.04	ยื่นคำขอรับใบแทนใบทะเบียน ภาษีมูลค่าเพิ่ม	ภายใน 15 วันนับแต่วันที่สูญหาย ถูกทำลาย หรือ ชำรุด
ภ.พ.09	แจ้งการเปลี่ยนแปลงทะเบียน ภาษีมูลค่าเพิ่ม - กรณีย้าย โอนกิจการ การ เปิดสถานประกอบการเพิ่มเติม - กรณีอื่นๆ	- ก่อนเกิดเหตุการณ์ไม่น้อยกว่า 15 วัน - ภายใน 15 วันนับแต่วันเกิด เหตุการณ์
ภ.พ.30	สำหรับผู้ประกอบการจดทะเบียน เต็มรูปแบบที่ต้องเสีย ภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตรา 7% หรือ 0%	ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป
ภ.พ.36	สำหรับการนำส่ง ภาษีมูลค่าเพิ่มตามม.83/5และ ม.83/6 ภาษีมูลค่าเพิ่มตามม.83/7	ภายในวันที่ 7 ของเดือนถัดไป ภายใน 30 วันนับแต่วันที่รับโอน กรรมสิทธิ์สินค้าหรือสิทธิ์ในบริการ

การขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

บุคคลธรรมดาที่ยังไม่เคยมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ให้ยื่นคำร้อง(ส.ป.10)ขอมีเลขประจำตัวและบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ภายใน 60 วันนับตั้งแต่มีเงินได้

บริษัท หรือ ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ให้ยื่นคำร้อง (ส.ป.10) ขอมีเลขประจำตัวและบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ภายใน 60 วันนับตั้งแต่วันที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล หรือวันที่เริ่มประกอบกิจการในประเทศไทย

การขอคืนบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ในกรณีที่เลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากรซ้ำกันเมื่อบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากรสูญหาย หรือชำรุดให้ยื่นคำร้อง (ส.ป.10) ภายใน 60 วันนับตั้งแต่วันที่สูญหาย หรือชำรุด

การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ในปีภาษีใดที่ผู้ประกอบการมีมูลค่าของฐานภาษีต่อปีเกินกว่า 1,200,000 บาท ผู้ประกอบการต้องยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มตามแบบ ภ.พ.01 ภายใน 30 วันนับแต่วันที่มียุทธศาสตร์ของฐานภาษีเกินกว่า 1,200,000 บาท แบบคำขอที่ใช้ในการขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม(แบบ ภ.พ.01)ซึ่งในเขตกรุงเทพมหานครขอรับได้ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา(เขต/อำเภอ)หรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่สำหรับในจังหวัดอื่นขอรับได้ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา(อำเภอ)ทุกแห่ง

สถานที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้ประกอบการให้ยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มตามแบบ ภ.พ.01 ณ สถานที่ดังต่อไปนี้

1. กรณีสถานประกอบการตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ยื่น ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ หรือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตท้องที่ที่ สถานประกอบการตั้งอยู่
2. กรณีสถานประกอบการตั้งอยู่นอกเขตกรุงเทพมหานคร ให้ยื่น ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา(อำเภอ) ในเขตท้องที่ที่สถานประกอบการตั้งอยู่

กรณีในท้องที่อำเภอหรือกิ่งอำเภอดังใหม่ที่กรมสรรพากรมิได้จัดอัตราค่าล่วงไว้ ให้ยื่น ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา(อำเภอ)ที่เคยควบคุมพื้นที่เดิมของอำเภอหรือกิ่งอำเภอดังใหม่นั้น

กรณีสถานประกอบการหลายแห่ง ให้ยื่นคำขอจดทะเบียนได้ที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ หรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในท้องที่ที่สถานประกอบการอันเป็นที่ตั้งของสำนักงานใหญ่เพียงแห่งเดียว

ใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

เมื่อเจ้าพนักงานได้รับคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มตามแบบ ภ.พ.01 พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้องครบถ้วนแล้ว จะมีการออกใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม(แบบ ภ.พ.20)ให้ซึ่งจะมีผลให้ผู้ประกอบการเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนตามกฎหมายตั้งแต่วันที่ระบุไว้ในใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นต้นไป

กรณีที่ผู้ประกอบการมีสถานประกอบการหลายแห่ง ให้ยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ห้องที่ที่สถานประกอบการที่เป็นสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เพียงแห่งเดียวแต่กรมสรรพากรจะออกใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.20) ให้แก่สถานประกอบการทุกแห่ง โดยผู้ประกอบการจดทะเบียนจะต้องนำใบทะเบียนดังกล่าวไปแสดงไว้ ณ สถานประกอบการแต่ละแห่งในสถานที่ที่เห็นได้ง่ายและเปิดเผย

กรณีที่ใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มสูญหายถูกทำลายหรือชำรุดในสาระสำคัญ ผู้ประกอบการจดทะเบียนจะต้องยื่นคำขอรับใบแทนใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สถานที่ที่ได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มไว้ภายใน 15 วันนับแต่วันที่ทราบถึงการสูญหาย ถูกทำลายหรือชำรุดซึ่งใบแทนดังกล่าวถือเป็นใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

หน้าที่ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

1. เรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการและออกใบกำกับภาษีเพื่อเป็นหลักฐานในการเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม
2. จัดทำรายงานตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งได้แก่
 - (1) รายงานภาษีซื้อ
 - (2) รายงานภาษีขาย
 - (3) รายงานสินค้าและวัตถุดิบ
3. ยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีตามแบบ ภ.พ.30

การเปลี่ยนแปลงการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

กรณีมีการเปลี่ยนแปลงรายการที่ได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ ซึ่งได้แก่ การย้ายสถานประกอบการ การเลิกกิจการ การโอนหรือควบกิจการ การเปลี่ยนแปลงประเภทของการประกอบการ การเปลี่ยนแปลงประเภทสินค้าหรือบริการ การเพิ่มหรือลดสาขา การเปลี่ยนแปลงการคำนวณภาษี รวมถึงการเปลี่ยนแปลงรายการอื่น ๆ เช่น การเปลี่ยนชื่อสถานประกอบการ การเพิ่มหรือลดทุนจดทะเบียน การเปลี่ยนแปลงกรรมการหรือผู้ถือหุ้น (ผู้มีอำนาจลงนาม) หรือการหยุดกิจการชั่วคราว(มีกำหนดระยะเวลาภายใน 1 ปี) ผู้ประกอบการจดทะเบียนมีหน้าที่ต้องแจ้งการเปลี่ยนแปลงนั้น ภายใน 15 วัน นับจากวันที่มีการ

เปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นโดยกรอกแบบแจ้งการเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มตามแบบภ.พ.09 พร้อมเอกสารประกอบการพิจารณา ณ สถานที่ที่ได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มไว้

การชำระภาษีและสถานที่ยื่นแบบ

การชำระภาษี

- (1) ชำระเป็นเงินสด
- (2) ชำระด้วยเช็คขีดคร่อม สั่งจ่ายแก่กรมสรรพากร โดยขีดมาคำว่า ผู้ถือและหรือตามคำสั่ง

หมายเหตุ การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี สามารถยื่นผ่านเว็บไซต์ของกรมสรรพากรได้

สถานที่ยื่นแบบ

- (1) กรณีสถานประกอบการตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครให้ยื่น ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (เขต/อำเภอ) ในท้องที่ที่สถานประกอบการตั้งอยู่
- (2) กรณีสถานประกอบการตั้งอยู่นอกเขตกรุงเทพมหานคร ให้ยื่นคำขอจดทะเบียนที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา(อำเภอ) ในท้องที่ที่สถานประกอบการตั้งอยู่

การขอคัดแบบแสดงรายการภาษี

การขอคัดแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม จะให้บริการในกรณีแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือใบเสร็จการชำระภาษีสูญหาย โดยจะเป็นการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไป

การขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

วิธีการขอคืนภาษี ในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มผู้มีสิทธิขอคืน มีหน้าที่ต้องยื่นคำร้องขอคืนภาษีตามแบบที่อธิบดีกำหนดดังนี้

- 1 ใช้แบบ ภ.พ.30 เป็นคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(1) กรณีผู้ประกอบการจดทะเบียน ได้ยื่นแบบ ภ.พ.30 ภายในกำหนดเวลาโดยมีภาษีซื้อมากกว่าภาษีขาย หรือมีเครดิตภาษีที่เหลืออยู่จากการคำนวณภาษีในเดือนนั้น และมีความประสงค์ขอคืนภาษีเป็นเงินสด ขอคืนภาษีผ่านธนาคาร หรือนำเครดิตภาษีที่เหลืออยู่ไปชำระภาษีมูลค่าเพิ่มในเดือนถัดจากเดือนภาษีที่คำนวณภาษีนั้น

(2) กรณีผู้ประกอบการจดทะเบียนได้ยื่นแบบ ภ.พ.30 เกินกำหนดเวลา และมีภาษีเกินต้องขอคืน ผู้ประกอบการสามารถใช้แบบ ภ.พ.30 เป็นคำร้องขอคืนได้เช่นเดียวกันกับแบบภ.พ.30 ที่ยื่นภายในกำหนดเวลา

(3) กรณีผู้ประกอบการจดทะเบียนได้ยื่นแบบ ภ.พ.30 เพิ่มเติมและมีภาษีต้อง
ขอคืน ผู้ประกอบการสามารถใช้แบบ ภ.พ.30 ฉบับยื่นเพิ่มเติมนั้นเป็นคำร้องขอคืนภาษีได้

2 ใช้แบบ ค.10 เป็นคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(1) กรณีผู้ประกอบการจดทะเบียน ไม่ได้นำเครดิตภาษีที่เหลืออยู่ไปชำระ
ภาษีมูลค่าเพิ่มในเดือนถัดไปผู้ประกอบการจะยกเครดิตภาษีดังกล่าวไปชำระภาษีในเดือนอื่น
ไม่ได้แต่สามารถขอคืนภาษีที่เหลืออยู่นั้นได้โดยใช้แบบ ค.10 และขอคืนเป็นเงินสด

(2) การขอคืนภาษีกรณีอื่นๆ ที่ไม่เข้าหลักเกณฑ์การใช้แบบ ภ.พ.30 เป็นคำร้อง
ขอคืนภาษี เช่นการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้ที่กฎหมายกำหนดให้มีหน้าที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม
และเสียภาษีไว้เกิน หรือผิด หรือ ชำ เป็นต้น

กำหนดเวลายื่นคำร้องขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้ประกอบการจดทะเบียนขายสินค้าหรือ
ให้บริการ หรือผู้ที่กฎหมายกำหนดให้เป็นผู้ต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม มีภาษีที่จะได้รับคืน ให้ยื่นคำ
ร้องภายใน 3 ปีนับแต่วันพ้นกำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการภาษีสำหรับเดือนภาษีนั้น หรือ
นับแต่วันที่ได้อำนาจ (มาตรา 84/1)

บริการด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

ขอบเขตการให้บริการ มีดังต่อไปนี้

4.3.1 อำนวยความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการโดยบริการรับฝากแบบแสดง
รายการ ภ.พ.30 พร้อมเช็คลงวันที่ล่วงหน้า

4.3.2 อำนวยความสะดวกในการให้ข่าวสารและการตอบปัญหาแก่ผู้เสียภาษี เช่น
การจัดทำระบบโทรศัพท์อัตโนมัติเพื่อให้บริการตอบปัญหาแก่ผู้เสียภาษี, การจัดหาเอกสาร
เกี่ยวกับกฎหมายสรรพากร แบบแสดงรายการภาษี เป็นต้น

4.3.3 รับเรื่องร้องเรียน และรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้เสียภาษี

4.3.4 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหา หรือข้อร้องเรียนของผู้เสีย
ภาษีเพื่อขอทราบผลการดำเนินการและความคืบหน้าแล้วแจ้งให้ผู้เสียภาษีทราบ

4.3.5 แนะนำสิทธิในการใช้บริการของกรมสรรพากร

บริการด้านความเหมาะสมของสถานที่

ขอบเขตการให้บริการ มีดังต่อไปนี้

4.4.1 การปรับปรุงรูปแบบสำนักงานใหม่ โดยแยกส่วนงานที่ต้องติดต่อกับผู้เสียภาษี
(Front Office) และส่วนงานที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้เสียภาษี (Back Office) ออกจากกัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีที่มาติดต่อ และเพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความ
คล่องตัวซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

4.4.2 การจัดทำมูมที่พัสดุเสียภาษีโดยจัดโต๊ะเก้าอี้ให้ผู้เสียภาษีนั่งรอ รวมทั้งมีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกสบายในการมาติดต่อกับหน่วยงานของกรมสรรพากร

4.4.3 ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะทั่วประเทศ และเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ราชการ

4.4.4 ให้ความสำคัญในเรื่องของความสะอาดของสถานที่ราชการ

4.4.5 สถานที่จอดรถ

พระราชกฤษฎีกา
ออกตามความในประมวลรัษฎากร
ว่าด้วยการกำหนดมูลค่าของฐานภาษีของกิจการขนาดย่อม
ซึ่งได้รับยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม (ฉบับที่ 432)
พ.ศ.2548

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.
ให้ไว้ ณ วันที่ 21 มกราคม พ.ศ.2548
เป็นปีที่ 60 ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงการกำหนดมูลค่าของฐานภาษีของกิจการขนาดย่อมซึ่งได้รับยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 221 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และ มาตรา 81/1 แห่งประมวลรัษฎากร ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ 30) พ.ศ. 2534 อันเป็นพระราชบัญญัติที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา 29 ประกอบกับมาตรา 35 และมาตรา 48 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกฤษฎีกาขึ้นไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา 1 พระราชกฤษฎีกานี้เรียกว่า "พระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากรว่าด้วยการกำหนดมูลค่าของฐานภาษีของกิจการขนาดย่อมซึ่งได้รับยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม (ฉบับที่ 432) พ.ศ. 2548"

มาตรา 2 พระราชกฤษฎีกานี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป

มาตรา 3 ให้ยกเลิกพระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากร ว่าด้วยการกำหนดมูลค่าของฐานภาษีของกิจการขนาดย่อมซึ่งได้รับยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม (ฉบับที่ 354) พ.ศ. 2542

มาตรา 4 มูลค่าของฐานภาษีของกิจการขนาดย่อมตามมาตรา 81/1 แห่งประมวลรัษฎากร จะต้องไม่เกินหนึ่งล้านแปดแสนบาทต่อปี

มาตรา 5 คำว่า "ปี" ตามมาตรา 4 หมายความว่า

(1) ในกรณีที่ผู้ประกอบการเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคลให้นับตามปีประติทิน เว้นแต่ในกรณีที่เริ่มประกอบกิจการที่ต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้เริ่มนับตั้งแต่วันเริ่มประกอบกิจการถึงวันสิ้นปีประติทิน

(2) ในกรณีที่ผู้ประกอบการเป็นนิติบุคคล ให้นับตามรอบระยะเวลาบัญชี เว้นแต่ในกรณีที่เริ่มประกอบกิจการที่ต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้เริ่มนับตั้งแต่วันเริ่มประกอบกิจการถึงวันสิ้นรอบระยะเวลาบัญชี

มาตรา 6 บทบัญญัติในมาตรา 4 และมาตรา 5 ให้ใช้บังคับกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่เกิดขึ้นหลังจากพระราชกฤษฎีกานี้มีผลใช้บังคับเป็นต้นไป

มาตรา 7 บทบัญญัติในพระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากร ว่าด้วยการกำหนดมูลค่าของฐานภาษีของกิจการขนาดย่อมซึ่งได้รับยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม(ฉบับที่354) พ.ศ.2542 ให้ยังคงใช้บังคับต่อไป เฉพาะในการปฏิบัติจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มที่ค้างอยู่หรือที่พึงชำระก่อนวันที่พระราชกฤษฎีกานี้ใช้บังคับ

มาตรา 8 ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังรักษาการตามพระราชกฤษฎีกานี้

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร

นายกรัฐมนตรี

 หมายเหตุ : - เหตุผลในการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ คือ โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงการกำหนดมูลค่าของฐานภาษีของกิจการขนาดย่อมซึ่งได้รับยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่มตามมาตรา81/1แห่งประมวลรัษฎากร โดยกำหนดให้กิจการที่มีมูลค่าของฐานภาษีไม่เกินหนึ่งล้านแปดแสนบาทต่อปีได้รับยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่มเพื่อบรรเทาภาระในการเสียภาษีของผู้ประกอบการที่มีมูลค่าของฐานภาษีไม่เกินกว่ามูลค่าของฐานภาษีดังกล่าว จึงจำเป็นต้องตราพระราชกฤษฎีกานี้

(ร.จ. ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 122 ตอนที่ 10 ก วันที่ 26 มกราคม 2548)

พระราชกฤษฎีกา
ออกตามความในประมวลรัษฎากร
ว่าด้วยการกำหนดมูลค่าของฐานภาษีของกิจการขนาดย่อม
ซึ่งได้รับยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม (ฉบับที่354)
พ.ศ.2542

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.
ให้ไว้ ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ.2542
เป็นปีที่ 54 ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่าโดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงการกำหนดมูลค่าของฐานภาษีของกิจการ ขนาดย่อมซึ่งได้รับยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 221 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และมาตรา 81/1 และมาตรา 82/16 แห่งประมวลรัษฎากร ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร(ฉบับที่30)พ.ศ.2534 จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกฤษฎีกาขึ้นไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา 1 พระราชกฤษฎีกานี้เรียกว่า พระราชกฤษฎีกา ออกตามความใน ประมวลรัษฎากร ว่าด้วยการกำหนดมูลค่าของฐานภาษีของกิจการขนาดย่อมซึ่งได้รับยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม (ฉบับที่354) พ.ศ.2542

มาตรา 2 พระราชกฤษฎีกานี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2542 เป็นต้นไป

มาตรา 3 ให้ยกเลิกพระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากร ว่าด้วยการกำหนดมูลค่าของฐานภาษีของกิจการขนาดย่อมซึ่งได้รับยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม และมูลค่าของฐานภาษีของกิจการที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ตามมาตรา 82/16 แห่งประมวลรัษฎากร (ฉบับที่237) พ.ศ.2534

มาตรา 4 มูลค่าของฐานภาษีของกิจการขนาดย่อมตามมาตรา81/1แห่งประมวลรัษฎากร จะต้องไม่เกิน 1,200,000 บาทต่อปี

มาตรา 5 คำว่า "ปี" ตามมาตรา 4 หมายความว่า

(1) ในกรณีและผู้ประกอบการเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล ให้นับตามปีประติทิน เว้นแต่ในกรณีที่เริ่มประกอบกิจการที่ต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้เริ่ม นับตั้งแต่วันเริ่มประกอบกิจการถึงวันสิ้นปีประติทิน

(2) ในกรณีที่ผู้ประกอบการเป็นนิติบุคคล ให้นับตามรอบระยะเวลาบัญชี เว้นแต่ในกรณีที่เริ่มประกอบกิจการที่ต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้เริ่มนับตั้งแต่วันเริ่ม ประกอบกิจการถึงวันสิ้นรอบระยะเวลาบัญชี

มาตรา 6 บทบัญญัติในมาตรา 4 และมาตรา 5 ให้ใช้บังคับกับการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีที่เกิดขึ้นหลังจากพระราชกฤษฎีกานี้มีผลใช้บังคับเป็นต้นไป

มาตรา 7 บทบัญญัติในพระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากร ว่าด้วยการกำหนดมูลค่าของฐานภาษีของกิจการขนาดย่อมซึ่งได้รับยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม และมูลค่าของฐานภาษีของกิจการที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่มตามมาตรา 82/16 แห่งประมวลรัษฎากร(ฉบับที่ 237)พ.ศ.2534ให้ยังคงใช้บังคับต่อไป เฉพาะในการปฏิบัติจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มที่ค้างอยู่หรือพึงชำระก่อนวันที่พระราชกฤษฎีกานี้ใช้บังคับ

มาตรา 8 ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังรักษาการตามพระราช กฤษฎีกานี้

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

ชวน หลีกภัย

นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ คือ โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงการกำหนดมูลค่าของฐานภาษีของกิจการขนาดย่อม ซึ่งได้รับยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่มตามมาตรา 81/1 แห่งประมวลรัษฎากร โดยกำหนดให้กิจการที่มีมูลค่าของฐานภาษีไม่เกิน 1,200,000 บาทต่อปีได้รับยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม และยกเลิกการกำหนดมูลค่าฐานภาษี ของกิจการที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่มตามมาตรา 82/16 แห่งประมวลรัษฎากร ทั้งนี้ เพื่อบรรเทาภาระในการเสียภาษีของผู้ประกอบการที่มีมูลค่าของภาษีไม่เกินกว่ามูลค่าของฐานภาษีดังกล่าวจึงจำเป็นต้องตราพระราชกฤษฎีกานี้

(ร.จ. ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 116 ตอนที่ 22 ก วันที่ 31 มีนาคม 2542)

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาว สุรีย์พร ไม้แก้ว
วันเดือนปีเกิด	23 มิถุนายน 2519
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	91/306 หมู่ 3 หมู่บ้านสินทรัพย์ รังสิตคลอง 4 ซอย 28 ถนนรังสิต-นครนายก ตำบลบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัด ปทุมธานี 12130
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	นักวิชาการสรรพากร 5
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2539	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ.2548	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ