

หัวข้อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
นักศึกษา	นางสาววนิดา สุภิมารศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.หรรษา ชูเพ็ญ
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	พันเอกประสงค์ ชิงชัย
ระดับการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะวิชา	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ.	2553

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ต่อเดือน และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 เขตราชเทวี จำนวน 370 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window คำนวณค่าสถิติ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงที่สุด รองลงมาคือด้านการนำส่งเอกสารเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณา และด้านระยะเวลาที่ได้รับเช็คคืนภาษี โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นระดับที่ยังไม่น่าพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารของกรมสรรพากรจึงควรมหาแนวทางในการเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้สูงขึ้นจนถึงระดับที่สูงที่สุด เช่น การปรับปรุงขบวนการในการให้บริการเพื่อลดระยะเวลาในการได้รับเช็คคืนให้เร็วขึ้น การเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร e-mail การปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ต

ให้มีความรวดเร็ว เข้าใช้งานง่ายและสะดวก การปรับปรุงปริมาณของเครื่องมือเครื่องใช้ในการติดต่อสื่อสารให้มีความเพียงพอต่อการใช้งานกับปริมาณของผู้ใช้บริการ รวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งในการดำเนินการดังกล่าวควรคำนึงถึงความแตกต่างของคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการประกอบด้วย