

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผู้เขียน นางสาวนราขวัญ วงศ์อินทร์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์สิริเกียรติ รัชชุตานติ ประธานกรรมการ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล กรรมการ

#### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

การศึกษารวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถามผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 318 ราย แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และประมวลผล ในรูปการแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ปรากฏผลดังนี้

ด้านบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อ ประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการ ช่วงเวลาในการให้บริการ และความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ ตามลำดับ

ด้านสถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อ ความกว้างขวาง และความสะอาดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ และ ความเพียงพอ ความสะอาดของห้องน้ำของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ตามลำดับ

ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สรรพากร ป้ายประชาสัมพันธ์ และ วิทยุโทรทัศน์ ตามลำดับ

ด้านพนักงานที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับ  
พอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่  
ให้บริการ และ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับ  
พอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อความทันสมัย ความมีระเบียบ และความสะอาดของอุปกรณ์ที่  
ให้บริการ แบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร และ ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ  
ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับ  
พอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ และ  
ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มี  
ค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษีอากร การยื่น  
แบบชำระภาษีอากร และ การขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ตามลำดับ

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องของ  
ความล่าช้าในการให้บริการ ความไม่สะดวกสบายขณะใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาใน  
ด้านต่างๆ และความไม่หลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ ตามลำดับ

**Independent Study Title**            The Satisfaction of Taxpayers towards the Services of Area Revenue Branch Offices in Mae Hong Son Province

**Author**                                    Ms. Narakwan Wongin

**Degree**                                    Master of Business Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Assoc.Prof. Sirikiat Ratchusanti            Chairperson

Assist.Prof. Orapin Santidthirakul            Member

**Abstract**

The purpose of this study is to examine taxpayers satisfaction on the services of area revenue branch offices in Mae Hong Son Province.

All data used in this study are collected via questionnaire distributed to 318 taxpayers who come into contact with area revenue branch offices in Mae Hong Son Province. The data are later analysed and evaluated by using frequency , percentage and mean .

In terms of service , it is found that taxpayers have high level of satisfactory mean , in types of services matching their needs ,service hours and varieties of services respectively.

In terms of place , it is found that taxpayers have high level of satisfactory mean ,in the capacious and clean office,seat for taxpayers in service room , and sufficient number and cleanliness of toilet respectively .

In terms of information and communication , it is found that taxpayers have high level of satisfactory mean , in the plentiful information from officers of revenue department, Department sign board and radio& television respectively .

In terms of personnel , it is found that taxpayers have high level of satisfactory mean , the willingness of staff , the dress of service official and responsibility of each official respectively.

In terms of equipment , it is found that taxpayers have high level of satisfactory mean , with the modern , good- arranged and clean material , Department tax categories form and adequate amount of service equipments respectively.

In terms of service procedure , it is found that taxpayers have high level of satisfactory mean , with the accuracy of every service step and non overlapping step of each service procedure respectively.

In terms of types of services , it is found that taxpayers have high level of satisfactory mean , with paying taxes by installments , submission process for tax paying and request for serial number on taxpayers card respectively.

It is also found that most taxpayers have problems and do not satisfy about the speed of service procedure , The uncomfortable service and the indifferent types of services.