

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล เสนอข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 –34 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการหรือลูกจ้างของรัฐ

##### ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

การให้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอนของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูล ข่าวสารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจากป้ายประชาสัมพันธ์ และมาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในช่วงเวลา 14.01 – 16.00 น. ในวันจันทร์ ขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ช่วงก่อนวันสุดท้ายของการยื่นแบบ 2 – 3 วัน เป็นส่วนใหญ่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับงานด้านต่างๆ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากต่องานทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้

#### ด้านการบริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานด้านการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในเรื่อง ประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการ ช่วงเวลาในการให้บริการ ความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ การปฏิบัติต่อคำร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือ ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ และ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ วันที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาที่ผู้เสียภาษีมายื่นแบบเป็นส่วนใหญ่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกงาน

#### ด้านสถานที่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานด้านการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความกว้างขวางและความสะอาดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และจำนวนของที่จอดรถ ตามลำดับตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ วันที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาที่ผู้เสียภาษีมายื่นแบบเป็นส่วนใหญ่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกงาน

#### ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานด้านการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สรรพากร วิทยุโทรทัศน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร อินเทอร์เน็ต และความทันสมัยครบทุกประเภทภาษีที่อยาก

ทราบของข่าวข้อมูล ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ วันที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาที่ผู้เสียภาษีย้ายแบบเป็นส่วนใหญ่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกงาน

#### ด้านพนักงานที่ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานด้านการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความเต็มใจในการให้บริการ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพของการให้บริการ การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความชำนาญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ ความถูกต้องของการบริการ ความสามารถในการแก้ปัญหา การรับฟังความคิดเห็น ความรวดเร็วในการให้บริการ และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ วันที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาที่ผู้เสียภาษีย้ายแบบเป็นส่วนใหญ่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกงาน

#### ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานด้านการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัย ความมีระเบียบ และความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ( คอมพิวเตอร์ เครื่องออก ใบเสร็จ อุปกรณ์สำนักงาน ) แบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร และ ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ วันที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาที่ผู้เสียภาษีย้ายแบบเป็นส่วนใหญ่ ช่องทางในการยื่นแบบปัจจุบัน ช่องทางในการยื่นแบบครั้งต่อไป และแบบแสดงรายการภาษีที่ยื่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกงาน

#### ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานด้านการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ วันที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาที่ผู้เสียภาษีย้ายแบบเป็นส่วนใหญ่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกงาน

### ด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียหายเคยใช้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียหายเคยใช้โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การขอผ่อนชำระภาษีอากร การขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร การขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม การขอคืนเงินภาษีอากร ยกเว้นด้านขั้นตอน การจำหน่ายอากรแสตมป์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่เคยใช้โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมากต่องานย่อยด้านขั้นตอนการบริการที่เคยใช้ทุกงาน ยกเว้น ขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษีอากรซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่องานนี้ในระดับมากที่สุด และขั้นตอนการจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายไม่เคยใช้บริการ นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนการจำหน่ายอากรแสตมป์ในระดับน้อย

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุ 25-34 ปี 35-44 ปี 45-54 ปี 55-64 ปี 65 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียหายเคยใช้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียหายเคยใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียหายเคยใช้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียหายเคยใช้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกช่วงเวลา มีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียหายเคยใช้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. มีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียหายเคยใช้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

เมื่อจำแนกตามวันที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการทุกวัน มีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียหายเคยใช้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามตามช่วงเวลาและผู้เสียหายมีขึ้นแบบเป็นส่วนใหญ่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่เคยใช้ จำแนกตามช่วงเวลาและผู้เสียหายมีขึ้นแบบ เป็นส่วนใหญ่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประสบปัญหาเรียงตามลำดับดังนี้

1. ด้านความล่าช้าในการให้บริการ
2. ความไม่สะดวกสบายขณะใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในด้านต่าง ๆ ตาม เช่น ความกว้างขวาง และความสะดวกของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ความไม่เพียงพอของ จำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ ความไม่เพียงพอและความไม่สะดวกของห้องน้ำ ความไม่เพียงพอของ สถานที่จอดรถ
3. ความไม่หลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ
4. ความไม่ถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการ
5. ความไม่สะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์
6. ความไม่เพียงพอ และความไม่ทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ(คอมพิวเตอร์ เครื่องออกใบเสร็จรับเงิน อุปกรณ์สำนักงานต่างๆ)
7. การไม่ปฏิบัติตามคำร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือของท่าน
8. ความสามารถของเจ้าหน้าที่สรรพากร เช่น เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ไม่มีความรู้ ไม่มีความชำนาญ การบริการล่าช้า ความไม่รับผิดชอบต่อผู้เสียหาย
9. ความไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วนของข้อมูลข่าวสาร
10. ความไม่คงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ
11. ความไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วนของข้อมูลข่าวสาร
12. การประชาสัมพันธ์ เช่น ข่าวสารที่เข้าใจยาก ข่าวสารน้อย การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
13. ความซ้ำซ้อนในขั้นตอนการบริการ ปัญหาความไม่มีกิริยามารยาท ความไม่ประณีต บรรจงของเจ้าหน้าที่สรรพากร
14. การแต่งกายและความไม่สุภาพ การสื่อสาร ความไม่เต็มใจในการให้บริการ และความไม่เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่สรรพากร



## อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ซึ่ง ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่เขาคาดหวัง (Expected Performance) โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับ ความคาดหวังของลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขึ้น สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพ ที่สำคัญ ได้แก่

ความพึงพาได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง สม่าเสมอ จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่สรรพากรมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการในระดับมาก และมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้เสียภาษี ซึ่งส่งผลให้ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับมาก

ความพร้อมในการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรมีความเต็มใจในการให้บริการ และมีความสามารถในการแก้ปัญหา ซึ่งส่งผลให้ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับมาก

ความสามารถในการแข่งขัน (Competence) หมายถึง ทักษะความรู้ความสามารถที่เป็นเพื่อให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่สรรพากรมีความเข้าใจในความต้องการของผู้เสียภาษี และมีการให้บริการอย่างถูกต้อง ซึ่งส่งผลให้ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับมาก

การมีมารยาทที่ดี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อมให้ความเคารพ ไม่ถือตัว จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรมีกิริยามารยาทสุภาพ ซึ่งส่งผลให้ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับมาก

การติดต่อสื่อสารที่ดี (Communication) หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้าโดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่สรรพากรมีการใช้การสื่อสารที่ใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย ซึ่งส่งผลให้ผู้เสียภาษามีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับมาก

ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์ จากการศึกษาพบว่าผู้เสียภาษามีความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่สรรพากร ซึ่งส่งผลให้ผู้เสียภาษามีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับมาก

ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ (Want) และความจำเป็น (Need) ของลูกค้า จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่สรรพากรมีความความเข้าใจในความต้องการของผู้เสียภาษี ซึ่งส่งผลให้ผู้เสียภาษามีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับมาก

สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน จากการศึกษาพบว่าผู้เสียภาษามีความพึงพอใจในระดับมากต่อความทันสมัย ความมีระเบียบ ความสะอาด และความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ

จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ (Service Quality Concept) วีระพงศ์ เถлимจิระรัตน์ได้อธิบายไว้ว่าส่วนประกอบทางบริการ คือบรรดาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของบริการใด ๆ ที่มีผลด้านคุณภาพของบริการนั้น ๆ และอาจสร้างความพึงพอใจหรือก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในสายตาของลูกค้าได้ โดยปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During – service Factors) หรือ During –delivery Factors ได้แก่

1. ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ (Convenience) พบว่าความสะดวกที่ได้รับจากหน่วยงานที่ติดต่อมีระดับความพึงพอใจมาก

2. ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนบริการ (Correctness) พบว่าความถูกต้องของรายละเอียดขั้นตอนการบริการมีระดับความพึงพอใจมาก แต่เมื่อพิจารณาตามขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจำหน่ายเอกสารลดหย่อนภาษีในระดับน้อย ในขณะที่ด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก

3. กิริยา มารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ (Courtesy) พบว่าความสุภาพของการให้บริการมีระดับความพึงพอใจมาก

4. ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนการบริการ (Complexity) พบว่าความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงานมีระดับความพึงพอใจมาก

5. ความประณีต บรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ (Carefulness) พบว่าการเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีระดับความพึงพอใจมาก

6. ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ (Carelessness) พบว่าความถูกต้องของการให้บริการมีระดับความพึงพอใจมาก

7.ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการหรือองค์กรผู้ให้บริการนั้น (Competence) พบว่า ความรู้ความชำนาญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีระดับความพึงพอใจมาก

จากการศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการใน จังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อภาษีมูลค่าเพิ่ม โดย สิริศักดิ์ รัชชานันติ (2540) พบว่าผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่มีทัศนคติทางบวกต่อภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาคั้งนี้ กล่าวคือความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจระดับมากต่องานทั้ง 7 ด้าน แต่ผลการศึกษาคั้งนี้จะเน้นถึงความพึงพอใจจากการได้รับบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแล้ว ผลที่ได้จะเห็นชัดเจนกว่าทัศนคติ แต่ก็สามารถแสดงให้เห็นถึงทัศนคติ และความเห็นของผู้เสียภาษีได้ แต่กลุ่มตัวอย่างและปัจจัยด้านต่างๆ ก็จะแตกต่างกันไป ซึ่งจะส่งผลถึงทัศนคติ ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่แตกต่างกันไป

และผลการศึกษาของ สุรรัตน์ คนธรัตน์ะกุล (2543) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และ สำนักงานสรรพากรอำเภอในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่พบว่า ปัจจัยการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์ และ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา คือ ปัจจัยความรู้สึกรับบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา แสดงให้เห็นว่าความรู้สึกรับบริการที่ได้รับ มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน คั้งนี้ กล่าวคือความรู้สึกรับบริการที่ได้รับหรือความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาโดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก แต่ในที่นี้ศึกษาเฉพาะความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเท่านั้น



### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการช่วงเวลา 14.01 – 16.00 น. และมาใช้บริการในวันจันทร์เป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้โดยมากแล้วจะมาขึ้นแบบแสดงรายการภาษีช่วงก่อนวันสุดท้ายของการยื่นแบบแสดงรายการภาษี 2 – 3 วัน และได้ค้นพบระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีแต่ละงาน แยกได้ดังนี้

1. งานด้านการบริการ พบว่าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจระดับมาก ทุกงาน
2. งานด้านสถานที่ พบว่าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจระดับมาก ทุกงาน
3. งานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร พบว่าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจระดับมาก ทุกงาน
4. งานด้านพนักงานที่ให้บริการ พบว่าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจระดับมาก ทุกงาน
5. งานด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ พบว่าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจระดับมาก ทุกงาน
6. งานด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจระดับมาก ทุกงาน
7. งานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้ พบว่าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ ขั้นตอนการจำหน่ายอากรแสตมป์

โดยเมื่อจำแนกตามเพศแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ต่อขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษีอากร ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับน้อยต่อขั้นตอนการจำหน่ายอากรแสตมป์

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่เคยใช้โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีความไม่พอใจต่อ ขั้นตอนการจำหน่ายอากรแสตมป์

เมื่อจำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. มีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่เคยใช้โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยต่อ ขั้นตอนการจำหน่ายอากรแสตมป์

### ข้อเสนอแนะ

1.ควรนำระบบคิวมาใช้ เนื่องจากในช่วงที่มีผู้เสียภาษีมาใช้บริการหนาแน่น เช่น ในช่วงหน้าการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล หรือภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้เสียภาษีจะต้องรอคิวนาน โดยให้ผู้เสียภาษีที่มารับบริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามารับบัตรคิวก่อน เพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตามประเภทบริการที่ต้องการ โดยมีป้ายแสดงชัดเจนถึงช่องการให้บริการแต่ละประเภท รวมถึงแสดงขั้นตอนวิธีการติดต่อช่องการให้บริการแต่ละช่อง เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและลดระยะเวลาการติดต่อของผู้เสียภาษีแต่ละคน ทำให้สามารถให้บริการผู้เสียภาษีได้จำนวนมากขึ้น นอกจากนี้ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในช่วงที่มีผู้เสียภาษีมาใช้บริการหนาแน่นด้วย

2.ควรมีการจัดจำนวนที่นั่งรอในห้องที่ติดต่อให้เพียงพอ และในช่องการบริการที่ต้องใช้เวลานาน ควรมีที่นั่งให้สำหรับผู้เสียภาษี

3.ควรขยายช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการภาษีให้มากขึ้นจากที่เป็นอยู่เดิมปัจจุบัน โดยมีการเปิดบริการในวันหยุดในช่วงหน้าการเสียภาษี และมีการรับชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตนอกสถานที่ตามจุดที่เป็นชุมชนต่างๆ ให้มากขึ้น เช่น ตลาด สถานที่ราชการ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้เสียภาษีอีกทางหนึ่ง

4.เจ้าหน้าที่ควรนำมาตรฐานการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กรมสรรพากร กำหนดไว้มาใช้เป็นกรอบการทำงาน และพยายามพัฒนางานให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด เช่น การยื่นคำร้องขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร แต่เดิมกำหนดไว้ว่าไม่เกิน 1 วัน แต่มาตรฐานใหม่ จะต้องไม่เกิน 30 นาที เป็นต้น สำหรับในส่วนที่ไม่มีมาตรฐานเวลาที่กำหนดไว้ เช่น การจำหน่ายอากรแสตมป์ ก็ควรให้บริการอย่างรวดเร็วที่สุด ให้ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจสูงสุด

5.ควรแก้ไขหรือยกเลิกระเบียบ คำสั่ง แนวปฏิบัติ และกฎหมายที่สามารถแก้ไขเพื่อให้บริการที่ดีและรวดเร็วขึ้นตามเป้าหมายที่วางไว้

6.ควรเพิ่มสิ่งจูงใจให้เจ้าหน้าที่ เช่น ให้ไปฝึกอบรม ศึกษาน ณ สถาบันที่มีชื่อเสียงทั้งใน และ ต่างประเทศ เพื่อเพิ่มขวัญ และกำลังใจ อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมศักยภาพในการทำงานให้ดีขึ้นด้วย