

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางแสงจันทร์ นามธานี

ปริญญา บริหาร ธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์ศิริเกียรติ รัชภูษานติ

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ใช้แบบสอบถามและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษา พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 35-44 ปี การศึกษาระดับ ม.6 หรือ ปวช. อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ได้รับข้อมูลข่าวสารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ จากป้ายประชาสัมพันธ์ โดยมาใช้บริการในช่วงเวลา 14.01 – 16.00 น. ในวันพุธมากที่สุด ขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและมาขึ้นแบบแสดงรายการภาษีในช่วงก่อนวันสุดท้ายที่กำหนดให้มีการชำระภาษีเป็นเวลานาน

ด้านการบริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานด้านบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นความพึงพอใจต่อการปฏิบัติต่อคำร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือช่วงเวลาใช้บริการ และ ประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน ตามลำดับ

ด้านสถานที่ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานด้านสถานที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งระหว่างรอการ

ติดต่อกับเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นความพึงพอใจต่อจำนวนที่จอดรถของสำนักงาน และ ความพึงพอใจต่อความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ ตามลำดับ

ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต เป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นความพึงพอใจต่อการจัดอบรมให้ความรู้ด้านภาษีของสำนักงานพื้นที่สาขา เชียงใหม่ 2 และความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเชียงใหม่ 2 ตามลำดับ

ด้านพนักงานที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานด้านพนักงานที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญในการให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยไม่เรียกหรือผลประโยชน์ และความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ตามลำดับ

ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อแบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากรเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นความพึงพอใจต่อความมีระเบียบและสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน) และความพึงพอใจต่อความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน) ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเอกสารการให้คำแนะนำ/ชี้แจง/ขั้นตอนการให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นความพึงพอใจต่อความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ และความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากรเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการยื่นแบบชำระภาษีอากร และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ ตามลำดับ

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องของความล่าช้าในการให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นความพอใจต่อความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ และความพึงพอใจต่อความไม่เพียงพอของจำนวนที่นั่งรอรระหว่างรอการติดต่อ ตามลำดับ

Independent Study Title The Satisfaction of Taxpayers the Services of Area Revenue Branch Offices in Mueang Chiang Mai 2, Chiang Mai Province

Author Mrs. Saengchan Narmthanee

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisor Associate Professor Sirikiat Ratchusanti

ABSTRACT

The purposes of this study are to examine the satisfaction of taxpayers towards the services of area revenue branch offices, in Mueang Chiang Mai 2 Chiang Mai province, The data collection was completed through questionnaires distributed randomly to 322 samples by accident from area revenue branch offices, in Mueang Chiang Mai 2 Chiang Mai province, The data was then analyzed by descriptive statistics using for frequency, percentage, and mean, Here were the results of the study.

It was found most respondents were 35-44 year old female with the high school or the vocational certificate level of education. Most of them were business owners. It was revealed that they perceived information about the second area revenue branch offices, Chiang Mai province from the signboard. It was revealed that they often came to the office during 14.01 – 16.00 hrs. on Wednesday. In order to submit the Personal Income Tax form, and tax lists, they would come at the day before the due date.

According to the study, it was found in term of service that the respondents paid high level of satisfaction for this term. Their satisfactions were paid for the variety of services, the responses for complaints or requests for helping during service hours, and the service's types that were fit with the needs of respondents, respectively.

In Place term, it was found that the respondents paid high level of satisfaction for this term. They satisfied with the amount of seats provided for cue waiting, the sufficient car park, and the sufficient number and cleanliness of toilet, respectively.

In Information and Communication term, it was found that the respondents paid high level of satisfaction for this term. They satisfied with the publicity of news from Revenue Department through Internet, the training for increasing tax knowledge arranged by the 2nd revenue branch offices, Chiang Mai province, and the dissemination of the office's news via signboard, respectively.

In Personnel term, it was found that the respondents paid high level of satisfaction for this term. They satisfied with the knowledge and competence of officers, the willingness in providing services without asking for rewards, and the well dressing of officers, respectively.

In Equipment term, it was found that the respondents paid high level of satisfaction for this term. They satisfied with the Tax List Form designed by the Revenue Department, the well-order and cleanliness of materials (computer, receipt machine, and stationeries), as well as the modern version of those mentioned materials, respectively.

In Service Procedure term, it was found that the respondent paid high level of satisfaction for this term. They satisfied with the description and service procedure documents, the accuracy in service procedure's detail, and the non-overlapping or each service procedure, respectively.

In term of Service Procedure that the taxpayers used term, it was found that the respondents paid high level of satisfaction for this term. They satisfied with the request for serial number of the taxpayer card process, the process of tax payment form submission, and the process of registering and changing the special business tax, respectively.

However, according to the study, there were some problems found in the service. Most respondents revealed that they had to face with the service slowness, insufficiency of car park, and insufficiency of seats for cue waiting, respectively.