

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปราย ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล เสนอข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.3 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 35.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการมีอายุระหว่าง 35 – 44 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมามีอายุระหว่าง 45 – 54 ปีคิดเป็นร้อยละ 23.6 และมีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.4 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการมีการศึกษาระดับ ม.6 หรือ ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.5 และมีการศึกษาระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 17.7 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการมีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมามีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 38.8 และมีอาชีพเป็นข้าราชการ/ ลูกจ้างภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารมากที่สุดจากป้ายประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองลงมาได้รับข้อมูลข่าวสารจากวิทยุโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 23.3 และได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านเจ้าหน้าที่สรรพากร คิดเป็นร้อยละ 21.0 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการมากที่สุดในช่วงเวลา 14.01 – 16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาในช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. และในช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 23.0 เท่ากันลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการมากที่สุด วันพุธ คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมาวันศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 13.9 และวันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละ 10.6 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการมากที่สุด ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคล

ธรรมชาติคิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม คิดเป็นร้อยละ 33.1 และขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล คิดเป็นร้อยละ 9.8 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการมากที่สุด ขึ้นแบบแสดงรายการภาษีในช่วงก่อนวันสุดท้ายที่กำหนดให้มีการชำระภาษีเป็นเวลานาน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมา ก่อนวันสุดท้ายที่กำหนดให้มีการชำระภาษี 2-3 วัน คิดเป็นร้อยละ 35.4 และวันสุดท้ายของการขึ้นแบบแสดงรายการภาษี คิดเป็นร้อยละ 21.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากต่องานทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้

2.1 ด้านการบริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพบว่า ความหลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือช่วงเวลาที่ใช้บริการ ประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ การให้บริการช่วงเวลาพักเที่ยง/วันเวลาดนอกราชการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.1.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

2.1.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ทุกระดับอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระดับอายุต่ำกว่า 34 ปี 35-44 ปีมีความพึงพอใจมากกว่าระดับอายุระดับอายุ 44 ปี อยู่ในระดับมาก

2.1.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ทุกระดับมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6, ม.6 หรือ ปวช., ปวส.หรืออนุปริญญา, มีความพึงพอใจมากกว่าระดับสูงกว่าปริญญาตรี

2.1.4 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ทุกระดับอาชีพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างภาครัฐ พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานรัฐวิสาหกิจ

2.2 ด้านสถานที่

2.1.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

2.1.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ทุกระดับอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระดับอายุต่ำกว่า 34 ปี 35-44 ปีมีความพึงพอใจมากกว่าระดับอายุระดับอายุ 44 ปี

2.1.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ทุกระดับมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6, ม.6 หรือ ปวช., ปวส.หรืออนุปริญญา, มีความพึงพอใจมากกว่าระดับสูงกว่าปริญญาตรี

2.1.4 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ทุกระดับอาชีพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างภาครัฐ พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานรัฐวิสาหกิจ

2.3 ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร

ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา พบว่าการเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต การจัดอบรมให้ความรู้ด้านภาษีของสำนักงานพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 การเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 การเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร ความทันสมัยและครบทุกประเภทภาษีที่อยากทราบของข่าวสารข้อมูล การเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุโทรทัศน์ การเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์ การเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับ ใบปลิว การเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.3.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

2.3.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีอายุมากกว่า 44 ปี ระหว่าง 35 – 44 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าระดับอายุต่ำกว่า 34 ปี

2.3.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6, ม.6 หรือ ปวช.,ปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจมากกว่าระดับสูงกว่าปริญญาตรี

2.3.4 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างภาครัฐ พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจมากกว่าพนักงานรัฐวิสาหกิจ

2.4 ด้านพนักงานที่ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา พบว่า ความรู้ความชำนาญในการให้บริการ การให้บริการโดยไม่เรียกร้อยผลประโยชน์ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ ความเต็มใจในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพนักงานให้บริการด้านกฎหมาย ความสุภาพของการให้บริการ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ การบริการที่เสมอภาคและเป็นธรรม ความถูกต้องของการให้บริการ การเอาใจใส่ของท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความสามารถในการแก้ปัญหา การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย ความเข้าใจในความต้องการของท่าน ความถูกต้องของการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.4.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

2.4.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระดับอายุต่ำกว่า 34 ปี 35-44 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าระดับอายุมากกว่า 44 ปี

2.4.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6,ม.6 หรือปวช.,ปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจมากกว่าระดับสูงกว่าปริญญาตรี

2.4.4 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างภาครัฐ พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจ

2.5 ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา พบว่า แบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร ความมีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ(คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน) ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ(คอมพิวเตอร์, เครื่องออกใบเสร็จ, อุปกรณ์สำนักงาน) ความเพียงพอต่อแบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร การ Download แบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.5.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

2.5.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระดับอายุต่ำกว่า 34 ปี 35-44 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าระดับอายุมากกว่า 44 ปี

2.5.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6, ม.6หรือปวช., ปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจมากกว่าระดับสูงกว่าปริญญาตรี

2.5.4 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างภาครัฐ พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจ

2.6 ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา พบว่า เอกสารการให้คำแนะนำ/ชี้แจง/ขั้นตอนการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ ความไม่ซับซ้อนในขั้นตอนการทำงาน ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.6.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

2.6.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระดับอายุต่ำกว่า 34 ปี 35-44 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าระดับอายุมากกว่า 44 ปี

2.6.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6, ม.6 หรือปวช., ปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจมากกว่าระดับสูงกว่าปริญญาตรี

2.6.4 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากอาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างภาครัฐ พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานรัฐวิสาหกิจ

2.7 ด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้

ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา พบว่า ขั้นตอนการขอมีเลขบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ขั้นตอนการยื่นแบบชำระภาษีอากร ขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีธุรกิจเฉพาะ ขั้นตอนการจำหน่ายอากรแสตมป์ ขั้นตอนการขอผ่อนชำระภาษี ขั้นตอนการขอจดทะเบียนและเปลี่ยนแปลงภาษีมูลค่าเพิ่ม ขั้นตอนการขอคืนเงินภาษีอากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.7.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

2.7.2 จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับอายุต่ำกว่า 34 ปี 35-44 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าระดับอายุมากกว่า 44 ปี

2.7.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6,ม.6หรือ ปวช., ปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจมากกว่าระดับสูงกว่าปริญญาตรี

2.7.4 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากอาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างภาครัฐ พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาอันดับแรก คือ ความล่าช้าในการให้บริการ ความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ รองลงมาเป็นความไม่เพียงพอของจำนวนที่นั่งรอระหว่างรอการติดต่อของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ ความซ้ำซ้อนในขั้นตอนการบริการ ความไม่สะดวกสบายขณะใช้บริการของสำนักงานสรรพากรในค่านพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ ความไม่เอาใจใส่ในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สรรพากรของสำนักงานพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ ความไม่คงเส้นคงวาด้านคุณภาพของ

บริการ ความไม่สะอาดของห้องน้ำของสำนักงานสรรพากร จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ ได้ศึกษาด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสาร หรือการแจ้งข่าวสาร ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้ ได้นำผลการศึกษามาอภิปรายในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

ด้านบริการ จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นราขวัณ วงศ์อินทร์ (2547) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ด้านบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

ด้านสถานที่ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นราขวัณ วงศ์อินทร์ (2547) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ด้านสถานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นราขวัณ วงศ์อินทร์ (2547) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

ด้านพนักงานที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นราขวัณ วงศ์อินทร์ (2547) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ด้านพนักงานที่ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นราขวัณ วงศ์อินทร์ (2547) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ด้านอุปกรณที่ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

ด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นราขวัณ วงศ์อินทร์ (2547) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการช่วงเวลา 14.01 – 16.00 น. และมาใช้บริการในวันพุธ นอกจากนี้โดยมากแล้วจะมาขึ้นแบบแสดงรายการภาษีช่วงก่อนวันสุดท้ายที่กำหนดให้มีการชำระภาษีเป็นเวลานาน และได้ค้นพบระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีแต่ละงาน แยกได้ดังนี้

1. งานด้านกรบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
 - เมื่อจำแนกตามอายุแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ต่ำกว่า 34 มีความพึงพอใจต่อปัจจัย ด้านบริการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วงเวลาพักเที่ยง/วันเวลาออกราชการ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 35 – 44 ปี และมากกว่า 44 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ประเภทของบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการของท่าน และการให้บริการช่วงเวลาพักเที่ยง/วันเวลาออกราชการ
2. งานด้านสถานที่ พบว่า ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจระดับมากทุกงาน
3. งานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
 - เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อายุต่ำกว่า 34 ปี และอายุ 35 – 44 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดอบรมให้ความรู้ด้านภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่

การเผยแพร่ข่าวสารทางโปสเตอร์ ความทันสมัยและครบทุกประเภทภายในที่อยากทราบข่าวสาร ข้อมูล และการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุ มากกว่า 44 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการโดยไม่เรียกค่าธรรมเนียม

- เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ม.6 หรือ ปวช. และ ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่า ม.6 และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การจัดอบรมให้ความรู้ด้านภาษีของสำนักงานสรรพากร พื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 และการเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต

- เมื่อจำแนกตามอาชีพแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพ ข้าราชการ/ลูกจ้างภาครัฐและประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ และการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต

4. งานด้านพนักงานที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

- เมื่อจำแนกตาม อายุแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 34 ปี และอายุระหว่าง 35 - 44 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 44 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการโดยไม่เรียกค่าธรรมเนียม

- เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ม.6 หรือ ปวช. และ ปวส. หรือ อนุปริญญา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ต่ำกว่า ม.6 และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การจัดอบรมให้ความรู้ด้านภาษีของสำนักงานพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 และการเผยแพร่ข่าวสารของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต

- เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพ ข้าราชการ/ลูกจ้างภาครัฐ และพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความรู้ความชำนาญในการให้บริการ

- เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพ ข้าราชการ/ลูกจ้างภาครัฐ และพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความรู้ความชำนาญในการให้บริการ

5. งานด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการพบว่าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจระดับมาก ทุกงาน
6. งานด้านขั้นตอนการที่ให้บริการพบว่าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจในระดับมากทุกงาน
7. งานด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้บริการ พบว่าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจระดับมาก ทุกงาน

ข้อเสนอแนะ

ด้านบริการ ควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการชำระภาษีโดยอาจเพิ่มช่องทางการชำระภาษีผ่านทางเคาท์เตอร์เซอร์วิสที่ร้านสะดวกซื้อทุกสาขาทั่วประเทศ ควรมีการให้บริการจัดเก็บภาษียังสถานประกอบการของผู้เสียภาษีสำหรับบางหน่วยงานที่มีจำนวนเงินตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป โดยการทำหนังสือติดต่อล่วงหน้าว่าจะมาให้บริการวันเวลาใด เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกยิ่งขึ้น

ด้านสถานที่ ควรเพิ่มจุดบริการการยื่นแบบเสียภาษี ก่อนวันสุดท้ายที่กำหนดให้มีการชำระภาษีเป็นเวลานานและทุกวันพุธ แก่ผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2

ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร ควรมีการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และจัดให้มี Call Center อำนวยความสะดวกในการตอบคำถามเกี่ยวกับภาษีอากร แก่ผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2

ด้านพนักงานที่ให้บริการ ควรมีการจัดอบรมเพื่อให้พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ พนักงานควรมีความรับผิดชอบตามขอบเขตของงานหรือผู้บังคับบัญชาควรมีการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (Job Rotation) ในเวลาอันควรเพื่อให้พนักงานมีความตื่นตัวในการทำงานอยู่เสมอ เป็นการพัฒนาพนักงานให้มีทักษะในงานด้านต่างๆ และให้พนักงานมีความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการพร้อมทั้งสามารถแก้ไขปัญหา รวมถึงการให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2

ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ ควรมีการปรับปรุงอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การใช้ตู้อิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบภาษี

รายใหม่ที่มาใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 เช่น ผู้เสียภาษีรายเก่า
ควรมีรหัสสำหรับใช้ในขั้นตอนที่ทำรายการตรวจแบบเบื้องต้นโดยไม่ต้องผ่านเจ้าหน้าที่พนักงาน

ด้านขั้นตอนการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้ ควรมีการติดตามผลการให้บริการ
หลังจากมาใช้บริการ โดยจัดทำแบบสอบถามของผู้มาใช้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขและ
ตรวจสอบคุณภาพการให้บริการที่ผู้เสียภาษีเคยใช้ไปแล้ว อย่างสม่ำเสมอ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved