บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

โดย

นางสาววิจิตรา ชัยชนะ

ตุลาคม 2545

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ศาสตราจารย์พิเศษยรรยง สิทธิชัย

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองลำพูน 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองลำพูน 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากสำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองลำพูน ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองลำพูน จำนวน 351 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มอย่างแบบบังเอิญ โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจนกว่าจะได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science : SPSS) สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐานและค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ผลการวิจัย ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 26 - 41 ปี ส่วนใหญ่ผู้ให้ข้อมูลมีอาชีพทำงานบริษัท/เอกชน ส่วนใหญ่ผู้ให้ข้อมูลจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีและมีรายได้ 6,001–15,000 บาทต่อเดือน ประเภทของการรับบริการส่วนใหญ่จะยื่นแบบและเสียภาษีปีละ 1 ครั้ง

ความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับโดย

มีอัธยาศัยไมตรี ด้านการบริการคือ การให้บริการด้วยความเสอมภาคแก่ผู้รับบริการทุกคน ด้านอาคารสถานที่คือ สำนักงานมีการปรับอุณหภูมิและแสงสว่างเพียงพอ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้คือ แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความเพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ

ปัญหาของผู้รับบริการจากสำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองลำพูน จากผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีปัญหามากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่คือ การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ ด้านการดำเนินงานคือ ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนคือ เอกสารแนะนำการให้บริการ

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะว่าควรจมีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งให้ประชาชนผู้ประกอบกิจการหรือบริษัททราบถึงการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือการออกกฎหมายใหม่ ควรมีการการกระจายข่าวสารเกี่ยวกับการยื่นแบบการเสียภาษีทางวิทยุและทางสื่ออื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น ควรมีชั้นวางเอกสารต่าง ๆ ที่จะแจกและให้ความรู้แก่ ผู้รับบริการ ไม่ควรเปลี่ยนแปลงแบบฟอร์มบ่อย ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานและควรมีการอบรมให้ความรู้ในเรื่องภาษีในทางที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนให้ทั่วถึงเพื่อให้ประชาชนเข้าใจมีความรู้และความเข้าใจมากขึ้น

ABSTRACT

Abstract of special problem submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in Business Administration

THE CLIENT'S SATISFACTION WITH THE REVENUE OFFICERS' SERVICESIN MUANG LAMPHUN DISTRICT, LAMPHUN PROVINCE

By

WIJITRA CHAICHANA

OCTOBER 2002

Chairman: Professor Yanyong Sitdhichai

Department/Faculty: Department of Agricultural Business Administration and Marketing, Faculty of Agricultural Business

The objectives of this experiment research were to study the individual factors of the client's on the revenue officer's service, the client's satisfaction toward the revenue officer's service, and the client's problems and recommendations toward the revenue officer's service in Muang Lamphun District, Lamphun Province. Quality-tests interviews were used to collect the information from 351 clients, which were randomized by accidental samplings. The tabulation was done during January 2002 to April 2002. Statistical Package for the Social Science: SPSS was used. The data were analyzed by using statistical analysis such as percentages, standard deviation and weight mean score.

Most of the informants were female, aged between 41 – 46 years old and graduated from the universities. Their salaries were ranged from 6,001 to 15,000 bath per month. The main service was to serve the clients who came to pay tax once a year.

The clients' most satisfaction toward the revenue officer's service were their friendliness and welcome. The clients were equally treated. The revenue office was

operated with enough air – conditioning and lighting and tax forms are adequate for the clients.

It was found that the clients' main problems were the punctuality of the officers, their skill of using office equipment and the adequacy of the information service documents.

The clients' recommendations were as follow: the distribution of the information on laws, rules and regulations should be improved, the revenue officers should be trained for more knowledge, capability and responsibility and, the clients should be well informed about tax paying.