

### บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากร อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

โดย

ม.ร.ว.กฤษรัตน์ จักรพันธุ์

พฤศจิกายน 2544

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร. นำชัย ทนุผล

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร/คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อทราบถึงลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มหรือผู้ที่รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในการติดต่อแทนผู้ประกอบการในท้องที่อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ทั้งหมด 90 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามที่นำไปเก็บข้อมูลในช่วงเดือนเมษายนถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2544 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS/PC<sup>+</sup>)

ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุโดยเฉลี่ย 33 ปี มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานลูกจ้างของสถานประกอบการ และดำเนินธุรกิจประเภทกิจการซื้อมาขายไป มีรายได้ของกิจการเฉลี่ย 4,512,888 บาทต่อปี และส่วนใหญ่ระบุว่าไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้มาติดต่อกับสำนักงานสรรพากรอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร โดยภาพรวมพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละภาระงานพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจระดับมากต่อความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความมีอัธยาศัยไมตรี และการให้บริการด้วยความเสมอภาค แต่อย่างไรก็ตามยังพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยระบบ computer online และการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในระดับน้อยเท่านั้น

**ABSTRACT**

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

**SATISFACTION OF VAT REGISTERED ENTREPRENEURS TOWARDS PRACTICING OF  
DOK KHOMTAI DISTRICT REVENUE OFFICERS, PHAYAO PROVINCE**

By

M.R. KULRAT JAKRAPANTU

NOVEMBER 2001

Chairman: Associate Professor Dr. Numchai Thanupon

Department/Faculty: Department of Agricultural Extension, Faculty of Agricultural Business

This study was conducted in order to: 1) know the personal and socio-economic characteristics of the VAT registered entrepreneurs; and, 2) determine the level of satisfaction of the VAT registered entrepreneurs towards the work performance of revenue officers of Dok Khomtai district in Phayao province. The data respondents for this study consisted of 90 VAT registered entrepreneurs in Dok Khomtai district in Phayao province. Data was collected from April to May 2001 using questionnaires and analyzed by using computer software packaged program (SPSS/PC<sup>+</sup>)

Results of the study showed that respondents had an average of 33 years of age and graduated bachelor degrees. Most of them worked as casual worker in private enterprises and ran a buy-and-sell business. They had an average annual income of 4,512,888 baht. Majority of the respondents had never participated in any VAT training.

The result of the study also indicated that most respondents had a high level of satisfaction towards the number of officers, fast and convenient management, pleasantness and consistent service. However, they had a low level of satisfaction towards the services extended through computer on-line and honest services.

