

ชื่อภาคนิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร
ภาค 3 กรมสรรพากร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรเขตคลังชั้น

ผู้วิจัย นางสาวมณฑา แสงทอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รศ.ภายณา สรเพ็ชญ์พิสัย (2) ดร.ศิริพงษ์ พงุทธิพันธุ์ (3) ผศ.ณัฐสุภา
จิตวิวานนท์ ปีการศึกษา 2548 จำนวน 87 หน้า คำสำคัญ ความพึงพอใจ สำนักงานสรรพากร ภาค 3
สำนักงานสรรพากรเขตคลังชั้น

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานสรรพากร ภาค 3 กรมสรรพากร และศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานสรรพากร ภาค 3 กรมสรรพากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ในการดำเนินการวิจัย ใช้แบบสอบถามใน
การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เสียภาษีที่ใช้บริการสำนักงานสรรพากร ภาค 3 กรมสรรพากร สำนักงานสรรพากร
เขตคลังชั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ในช่วงเดือนพฤศจิกายน ถึง
เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2548 จำนวน 400 คน โดยได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยค่าสัมประสิทธิ์
Cronbach's Alpha แล้วนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติที่เหมาะสมซึ่งได้แก่การวิเคราะห์ข้อมูล
ใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าทีกับค่าเอฟ ที่นัยสำคัญ 0.05 ใน
โปรแกรมประมวลผลเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ผล

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรเขตคลังชั้น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง
36 ปีถึง 45 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ 10,001 ถึง 50,000 บาท ประกอบอาชีพ
ข้าราชการ/ลูกจ้างภาครัฐ และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจโดยรวมของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน
สรรพากรเขตคลังชั้น พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ "มาก" ต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร
เขตคลังชั้นและเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยพบว่า ปัจจัยทุก ๆ ด้านในการวิจัย อันได้แก่ ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้าน
สถานที่ ปัจจัยด้านติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร ปัจจัยด้านพนักงานให้บริการ และปัจจัยด้านอุปกรณ์ที่ใ้
บริการ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 ซึ่งแสดงว่าปัจจัยทุกประเภทมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการ
ให้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตคลังชั้น โดยที่ปัจจัยด้านบริการ และด้านพนักงานที่ให้บริการเป็นปัจจัยที่
ส่งผลให้เกิดระดับความพึงพอใจในระดับที่มาก

Term Paper Title Factors that Impact Taxpayer Satisfaction towards Services Provided by the Revenue Office Region 3, Revenue Department: A Case Study of the Revenue Office at Talingchan District

Researcher Miss Montha Sangthong. Master of Business Administration (General Management). Dhonburi Rajabhat University. Term paper advisors: (1) Asst. Prof. Passana Sonpetpisai (2) Dr. Siripong Preutthipan (3) Asst. Prof. Natsupa Chiewsvivanond. Academic year: 2005. 87 pp. Keywords: satisfaction, the revenue office region 3, the revenue office at talingchan district.

Abstract

The research aimed at studying factors that impacted taxpayer satisfaction towards services provided by the Revenue Office Region 3, Revenue Department, Revenue Office at Talingchan District, and studying taxpayer satisfaction towards services provided by the Revenue Office Region 3, Revenue Department, Revenue Office at Talingchan District classified by personal factors. The researcher used questionnaire as the tools in gathering data from the taxpayers. The Non-Probability Judgment Sampling Method was given to random sample of 400 taxpayers during November to December, 2005. The Cronbach's Alpha was used to measure data reliability, after that the data was processed and analyzed by using appropriate statistical methods such as the percentage average, mean, standard deviation and t-test/F-test with 0.05 level of significance.

Research found that most of the taxpayer were age between 36-45, married, graduated, revenue between 10,001-50,000, government officer/ government employee. As regards to taxpayer satisfaction towards services provided by the Revenue Office at Talingchan District– it found that most respondents had high satisfaction level with the services of Revenue Office at Talingchan District. Analysis of each factor found that all factors related to services, location, communications or publication, service personnel and service equipment has statistical significance level of 0.000 which means that all factors were correlated with the satisfaction towards services provided by the Revenue Office at Talingchan District. Regarding to factors on service and service personnel that had an impact on high satisfaction level.