

ชื่อวิชา : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
ชื่อหัวเรื่อง : ทักษะคดีของผู้เสียหายที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองเชียงใหม่ และสำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองเชียงใหม่ (สาขา)
ชื่อผู้จัดทำ : อัญณิการ์ วัชรปรีชา รหัส 9540 99 39
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิญาณา ศกุนตนาคลาก
ปีการศึกษา : 2541

บทคัดย่อ

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยภูมิหลัง ทักษะคดี และปัญหาต่าง ๆ ของผู้เสียหาย ต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองเชียงใหม่ และสำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองเชียงใหม่ (สาขา)

โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เสียหายเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 100 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษา คือ แบบสอบถาม หลังจากการรวบรวมข้อมูลได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติต่าง ๆ ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความแปรปรวน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 45 เป็นเพศชาย และร้อยละ 55 เป็นเพศหญิง ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 49 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รองลงมา ร้อยละ 44 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สำหรับอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 59 เป็นพนักงานบริษัท, ร้านค้า รองลงมา ร้อยละ 18 รับราชการ ความถี่ในการมาติดต่อสำนักงานสรรพากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ร้อยละ 53 เคยมาติดต่อ 1 - 2 ครั้ง/ปี

โดยภาพรวมแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทัศนคติในทางบวกต่อการให้บริการทั้งด้านสถานที่และตัวเจ้าหน้าที่ โดยมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ท่าเลที่ตั้งสำนักงานเหมาะสม ห้องทำงานของเจ้าหน้าที่มีความสะดวก ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้ คำปรึกษาแนะนำดี ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม มีความยุติธรรม ไม่ปิดความลับผิดชอบ และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้มาติดต่อ

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับปัญหาด้านสถานที่ คือ ที่จอดรถ และที่นั่งเพื่อรอรับบริการไม่เพียงพอ ที่ตั้งสำนักงานคับแคบ ห้องทำงานอากาศไม่ดี ส่วนด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า แบบแสดงรายการต่าง ๆ กรอกรายละเอียดยาก ซึ่งสมควรได้รับการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นโดยเร็ว

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสถานที่และตัวเจ้าหน้าที่ และผู้วิจัยได้เสนอให้มีการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานสรรพากร อำเภอเมืองเชียงใหม่ และสำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองเชียงใหม่ (สาขา) และขอควรปฏิบัติเกี่ยวกับภาชีอาคารของผู้เสียภาษี