

บทคัดย่อ

174440

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านภาษีอากรของ

หน่วยบริการภาษีในเขตพญาไท

ชื่อผู้เขียน

นางสาววรรณพร บุญสมบัติ

ชื่อปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา

2548

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. รองศาสตราจารย์ดร.ณี พาลุสุข

ประธานกรรมการ

2. รองศาสตราจารย์สุวรรณี เดชวรชัย

3. รองศาสตราจารย์ชนบพันธุ์ เอี่ยมโอภาส

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของหน่วยบริการภาษีในเขตพญาไท (2) เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ และปัจจัยด้านการให้บริการกับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยบริการภาษีในเขตพญาไท (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการหน่วยบริการภาษีในเขตพญาไท ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้มาจากการศึกษาจากเอกสารหลายแหล่ง และจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 400 คน วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมการคำนวณสำเร็จรูปด้วยคอมพิวเตอร์ SPSS for windows ค่าสถิติที่ใช้ คือ จำนวน (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way analysis of variance)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการด้านภาษีอากรของหน่วยบริการภาษีในเขตพญาไท ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37 โดยมีอายุระหว่าง 21-40 ปี มากกว่าครึ่งมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ซึ่งส่วนใหญ่มียรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท และประกอบอาชีพเป็น

พนักงานบริษัท มีสถานะทางกฎหมายเป็นบุคคลธรรมดาและมีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ คือ มาขึ้นแบบและชำระภาษี

ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านภาษีอากรของหน่วยบริการภาษีในเขตพญาไท พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับสูง ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และความสามารถในการผลิตบริการและคุณภาพที่สม่ำเสมอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และสถานะทางกฎหมายต่างกัน จะมีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้าน เพศ รายได้ อาชีพ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ จะมีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านการให้บริการมีผลทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยบริการภาษีในเขตพญาไทแตกต่างกัน

ABSTRACT

174440

Thesis title The Satisfaction of Tax Service Users at the Khet
 Phyathai Tax Service Unit

Student's Name Miss Warunporn Boonsombat

Degree Sought Master of Business Administration

Academic Year 2005

Advisory Committee

- | | |
|--------------------------------------|-------------|
| 1. Assoc. Prof. Daranec Phalusuk | Chairperson |
| 2. Assoc. Prof. Suwannee Detworachai | |
| 3. Assoc. Prof. Kanoppan Iam-opas | |

The objectives of this research are three fold: (1) to study the level of satisfaction with the services provided by the Phyathai tax service unit; (2) to study the differences caused by service users' demographic factors, factors concerning service provision, and the satisfaction received from the Phyathai tax unit's services; (3) to study suggestions regarding the use of Phyathai tax unit's services. The data used in the analysis was obtained from document studies from several sources and from 400 respondents in the sampling group of the research. It was processed in the ready-made computation program in the SPSS for Windows. The statistical values used are as follows: frequencies, percentages, arithmetic means, standard deviation and a one-way analysis of variance.

The research found that the majority of service users (63 per cent) at the Khet Phayathai tax unit are women, followed by men (37 per cent). They are aged between 21-40. In terms of their educational background, over fifty per cent of service users have at least a first degree or the equivalent. Most of them earn an income of 10,001-20,000 baht and are employees in companies. Their legal status is that of commoner and the objective of their service usage is to submit the requisite forms and pay taxes.

Overall, the level of satisfaction with the tax service at the Phayathai tax unit is moderate and the satisfaction with the factor concerning the service is high. The level of satisfaction regarding other factors, i.e. cost, sales outlets, marketing promotion, official service-providers, physical characteristics, process and steps involved in the provision of service, and the ability to produce consistent service and quality, is moderate. Service users with different demographic factors, i. e. age, educational level and legal status expressed different levels of satisfaction with regard to the services provided. However, the factors concerning sex, income, occupation and objectives in using the service do not make any difference in the level of satisfaction derived from the service. The factor concerning service provision makes for the different level of satisfaction regarding Phayathai tax unit.