

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการรับบริการด้านภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา : ศึกษากรณีพื้นที่จัดเก็บอำเภอเมืองยะลา ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักคือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการรับบริการเสียภาษี ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการรับบริการเสียภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา และ 3) เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ประกอบการเกิดครั้งหนึ่งเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี เกิดครั้งหนึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบธุรกิจชื่อมาขายไป เกือบครั้งหนึ่งมีขนาดของกิจการขนาดเล็ก (ยอดขายรับไม่เกิน 1 ล้านบาท/ปี) และมีขนาดของกิจการขนาดกลาง (ยอดขายรับ 1 – 10 ล้านบาท/ปี) ส่วนมากเป็นผู้ประกอบการบุคคลธรรมดา ส่วนมากมีฐานะเป็นเจ้าของกิจการ เกือบครั้งหนึ่งมีประสบการณ์ด้านการเสียภาษีปานกลาง 5 – 10 ปี เกิดครั้งหนึ่งมีประสบการณ์เกี่ยวกับความผิดพลาดเกี่ยวกับการเสียภาษีแต่ไม่ร้ายแรง และเกือบครั้งหนึ่งมีผู้ดำเนินการแทนในการเสียภาษี

2. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการรับบริการเสียภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา : ศึกษากรณีพื้นที่จัดเก็บอำเภอเมืองยะลา ในภาพรวมพบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.63 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจระดับมากในด้านการรับบริการด้านการยื่นแบบ และชำระภาษีอากร มีค่าเฉลี่ย 3.73 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ การรับบริการด้านการคืนเงินภาษีอากร มีค่าเฉลี่ย 3.57 และในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.61

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ได้แก่ ระดับการศึกษา และประเภทของผู้ประกอบการ

#### ข้อเสนอแนะ

1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา ควรปรับปรุงขั้นตอน และกระบวนการในการขอคืนเงินภาษีอากร ให้ง่าย มีความสะดวก และควรกำหนดระยะเวลาในการคืนเงินภาษีอากรให้มีความเหมาะสม และเป็นมาตรฐาน ตลอดจนสร้างความมั่นใจให้ผู้ประกอบการในขั้นตอนการขอคืนเงินภาษีอากร

2. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา ควรมีการปรับปรุงในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ให้มีความตรงต่อเวลา ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ อย่างถูกต้องชัดเจน

3. ควรมีการจัดฝึกอบรม สัมมนาให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเสริมสร้างจิตลักษณะการบริการที่ดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร

4. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา ควรจัดอบรม สัมมนาและประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการในพื้นที่ได้ทราบถึงข้อมูลและข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องภาษีอากรอย่างต่อเนื่อง และมอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยตรงในการติดตาม กำกับดูแล ผู้ประกอบการรายใหม่ที่เข้าสู่ระบบภาษีทุกราย เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีและสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง

The Three objectives of the study were 1) to measure the level of satisfaction of business operators with the taxation service of the Revenue Office in Yala Area, and 2) to identify the factors related to their satisfaction, and 3) to use the research results as a guideline to improve the efficiency of the Revenue Office in Yala Area.

The findings were summarized below.

1. Personal background. More than half of the business operators in the study were women, aged 31 – 40 . More than half had a Bachelor's degree. Their businesses concerned buying and selling. Nearly half had a small – sized business (the income was not higher than one million baht a year), followed by those who owned a medium – sized business (the income was 1-10 million baht a years). The majority of business operators were common citizens. They were business owners. Nearly half had 5-10 years of experience in paying business taxes. More than half used to experience mistakes in tax payment, although not serious. And nearly half sent a representative to pay taxes for them.

2. As a whole, the business operators were satisfied with the taxation service of the Revenue Office in Yala Area at a moderate level ( $\bar{x} = 3.63$ ). When individual aspects were considered separately, they were found to be very satisfied with