

ชื่อภาคานิพนธ์	:	ทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อด้านศุลกากรระนอง อำเภอเมือง จังหวัดระนอง
ชื่อผู้เขียน	:	นายบุญเลิศ เลิศกรรณา
ชื่อปริญญา	:	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา	:	2544

---

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อด้านศุลกากรระนอง อำเภอเมือง จังหวัดระนอง 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของด้านศุลกากรระนอง อำเภอเมือง จังหวัดระนอง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เสียภาษี ผู้มาติดต่อราชการ หรือเคยมา ณ ด้านศุลกากรระนอง จำนวน 126 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้เสียภาษีมีทัศนคติต่อด้านศุลกากรระนองในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละองค์ประกอบพบว่า ผู้เสียภาษีมีทัศนคติที่ดีที่สุดในด้านอาคารสถานที่ กว้างขวาง สะดวกสบาย ติดเครื่องปรับอากาศ เย็นสบาย เป็นระเบียบเรียบร้อย จุดติดต่อกับคนคล่อง สะอาด และที่จอดรถสะดวก รongลงมา คือ ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ศุลกากรและด้านการกรอกแบบแสดงรายการตามลำดับ ส่วนด้านทัศนคติของผู้เสียภาษีที่ต่ำที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้เนื่องจากมีเอกสารและการประชาสัมพันธ์น้อย

ผลการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภูมิหลังกับทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อด้านศุลกากรระนอง อำเภอเมือง จังหวัดระนอง พบว่า เพศ อาชีพ รายได้ จำนวนเงินที่เสียภาษี จำนวนครั้งที่มาติดต่อในรอบเดือน ระยะทางในการเดินทาง ไม่มีผลต่อทัศนคติ ส่วนตัวแปรที่มีผลต่อทัศนคติ ได้แก่ ประเภทของผู้มาติดต่อในการเสียภาษี

ผลการวิเคราะห์คำถามปลายเปิด พบว่า สิ่งที่ผู้เสียภาษีพอใจมากที่สุด คือความ สะอาด สะดวกสบายของอาคารสถานที่ รongลงมา คือ การบริการของเจ้าหน้าที่ในการต้อนรับและการให้คำแนะนำ สำหรับสิ่งที่ผู้เสียภาษี ไม่พอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีน้อยและทำงานล่าช้า รongลงมา คือ การเรียกเก็บภาษีที่ไม่มีใบเสร็จรับเงิน สำหรับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้เสียภาษี คือ ควรลดขั้นตอนในการทำงานและเจ้าหน้าที่ควรพูดภาษาต่างประเทศได้

ผลการศึกษาในครั้งนี้ได้นำไปสู่ข้อเสนอแนะ ในการส่งเสริมให้ทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อด้านศุลกากรระนอง อำเภอเมือง จังหวัดระนอง ดีขึ้น 1) ด้านศุลกากรระนอง ควรมีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการให้มากขึ้น และ 2) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ด้านกฎหมาย ระเบียบวิธีในการชำระภาษี พร้อมทั้งจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนการติดต่อกันที่ชัดเจน

**Title of Research Paper** : Taxpayer's Attitude Toward Ranong  
Customs House, Muang District,  
Ranong Province.

**Author** : Mr. Boonlert Lertkaruna.

**Degree** : Master of Arts (Social Development)

**Year** : 2001

---

There are two objectives for this research; they are 1. to study tax payers' attitude toward Ranong Customs House, Muang District, Ranong Province, 2. to study factors affecting the officials performance at Ranong Customs House.

126 tax payers including those having contact with Ranong Customs House were selected as samples to answer to questionnaire constructed specially for this purpose.

Results of the study show that, in general, the tax payers' attitude toward Ranong Customs House is moderate. Considering separately, it reveals that the highest positive attitude shown is relating to the office building which is spacious, comfortable with air condition system, clean contacting area and ample car parking area, followed by the customs officials' behavior and the tax form writing facilities respectively. The least positive attitude shown by the respondents is about the public relation conducted by the officials because of their limited documents and less frequency.

In hypothesis testing, it was found that sex, occupation, income, amount of money paid in tax, contacting number in a month, distance of contact are all not related to the tax payers' attitude; only type of those contacting for tax paying relates significantly to the attitude.

The analysis of the open-end questions reveals that the most satisfied aspect expressed by the tax payers is the convenience of the office building and its surrounding, followed by the officials' services, advices. The most unsatisfied item is small number of officials causing work delay, followed by taking money without receipt. Among suggestions made by the tax payers are reducing work-steps; the officials should converse in a foreign language.

Recommendations emerged from this study, among others, are 1. the Customs House should have more officials, and 2. the officials should give advices on tax paying regulations including showing steps of contacting in clear-cut manner.