

ชื่อเรื่อง	ศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1
ชื่อผู้เขียน	นางรสสุคนธ์ เรืองเดชอนันต์
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.วราภรณ์ ศิริโกคากิจ

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อการปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติแนวใหม่ กับปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ วุฒิศึกษา ตำแหน่งและอายุราชการ กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาคั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานแนวใหม่ ในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ทั้งหมด 86 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

1. เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 มีระดับความพึงพอใจรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้านคือด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบและความก้าวหน้า

3. เจ้าหน้าที่สรรพากรที่ปฏิบัติงานแนวใหม่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 มีระดับของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาคิดว่าในการจัดตั้งทีมงานเพื่อปฏิบัติงานกำกับดูแลควรพิจารณาคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะหัวหน้าทีมให้มีคุณสมบัติอันได้แก่ ความรู้ในสายงานตลอดจนทักษะการบริหาร เพื่อช่วยบริหารทีมงาน ทั้งนี้ระบบงานแนวใหม่ได้ให้อิสระในการทำงานเพิ่มขึ้นจากระบบงานเดิม และควรนำระบบการประเมินผลแบบทีมงานไปใช้ พร้อมทั้ง

จัดให้มีการอบรมเพิ่มเติมในด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ อีกทั้งจัดประเภทกิจการให้มีความสัมพันธ์  
ต่อเนื่องกัน ทำให้ระบบการกำกับดูแล ซึ่งเริ่มนำมาปฏิบัติมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและบรรลุเป้าหมาย  
ในหน่วยงาน



<b>Title</b>	A Study of Job Satisfaction towards the Newly Launched Intensive Revenue Collecting Procedures of the Revenue Officials Working in Chiang Mai Area Revenue 1
<b>Author</b>	Mrs. Rossukon Ruangdechana
<b>Degree of</b>	Master of Business Administration in Business Administration
<b>Advisory Committee Chairperson</b>	Dr. Varapong Siripokhakit

### ABSTRACT

This study was conducted to investigate the degree of job satisfaction towards the newly launched intensive revenue collecting procedures of the revenue officials working in Chiang Mai area Revenue office 1. Job satisfaction was a dependent variable whereas independent variables were the revenue officials' personal characteristics: sex, educational attainment, job position, and length of employment service. Respondents of this study were 86 revenue officials working in Chiang Mai province. Data were collected by means of questionnaires and then analyzed for finding frequency, percentage, and means using the SPSS Program for Windows. Results of the study revealed the following:

1. The revenue officials working in Chiang Mai area Revenue office 1 were moderately satisfied with the newly launched intensive revenue collecting procedures.
2. Job satisfaction towards the newly launched intensive revenue collecting procedures in all five areas: 1) nature of work they were doing; 2) job-fulfillment, 3) self-esteem; 4) job responsibilities; and 5) job advancement, were in a moderate level.
3. The Revenue officials working in Chiang Mai area Revenue officer 1 had problems and obstacles in a moderate level.

It is recommended that personal factors and qualifications of the revenue officials should be taken into consideration in setting up a team working on the newly launched intensive revenue collecting procedures. The team leader should have not only

knowledge in revenues but also the administrative skills to facilitate teamwork. This is because the new working procedures have provided more freedom in working than the previous working procedures. The team assessing procedures should also be launched. It is recommended that the revenue officials should be trained on using computer programs for revenue collection; and the types of business to be considered by a team work should be categorized relatively and continually for ultimate efficiency and success of work.

