

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระเจตคติของผู้ประกอบการในท้องที่อำเภอสวรรคโลก

จังหวัดสุโขทัยที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่สาขาสวรรคโลก

ผู้เขียน

นางชื่นใจ คงวิจิตรวงศ์

ปริญญา

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์อุเทน ปัญญา ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อุมาพร วงษ์บูรณาวาทย กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเจตคติของผู้ประกอบการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสวรรคโลก ถึงปัญหาและความต้องการ โดยสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่เป็นผู้ประกอบการ จำนวน 170 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเจตคติต่อการให้บริการ ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง แล้วหาคุณภาพเครื่องมือ โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.938 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า เจตคติของผู้ประกอบการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากร โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับเจตคติที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.05) ซึ่งสามารถเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงอย่างเห็นได้ชัด คือ พุดจาไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.34) มีความสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.26) และให้บริการต้อนรับอย่างเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ปัญหาที่พบจากการรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ เป็นปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีความล่าช้า เสียเวลาต้องรอนาน และควรให้บริการที่เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ควรให้ความเสมอภาคกับผู้ประกอบการเท่าเทียมกัน

ความต้องการของผู้ประกอบการในการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่สรรพากรให้บริการค่านวณภาษี และตรวจสอบความถูกต้องของแบบแสดงรายการ รองลงมาต้องการให้มีความรวดเร็วในการให้บริการ

Independent Study Title	Attitude of Business Owners in Sawankhalok District, Sukhothai Province Towards Service Provision of the Officials Affiliated to Local Revenue Office Sawankhalok Branch	
Author	Mrs. Chuenchai Khongwjitwong	
Degree	Master of Education (Educational Psychology and Guidance)	
Independent Study Advisory Committee	Assoc. Prof. Uthen Panyo	Chairperson
	Asst. Prof. Umaporn Wongburanavart	Member

ABSTRACT

This research was to study the attitude, problems and needs of the business owners concerning services provided by the officials affiliated to Local Revenue Office, Sawankhalok Branch. The sample was simple-randomized to include 170 business owners. The instrument was the attitude rating scale questionnaire constructed by the researcher with 0.938 reliability value. Statistics used included frequency distribution, mean, and standard deviation.

The findings reveal that attitude of the business owners towards the services provided by the officials at the revenue local office, in general was at good level (Mean = 4.05). The high score fell to the component on polite conversation (Mean = 4.34), polite manner, and hospitality (Mean = 4.22).

The problems complained by these service recipients included the personnel's slow response. The recipients had to wait for too long. They suggested the personnel should provide service in order of waiting and give each service recipient an equal treat. Regarding their needs, the recipients would like the tax personnel to provide service on calculation help and check the accuracy of the tax claim petition. The next need was that the personnel should speed up their service.