หัวข้อสหกิจศึกษา	การสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษี กรณีศึกษาสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองตราด THE SATISFACTION OF TAX USERS CASE STUDY OF REVENUE DEPARTMENT TART BRANCH
ชื่อนักศึกษา	นางสาวกนกวรรณ บุญวาที รหัสนักศึกษา 57711764
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์พนารัตน์ อุปพงศ์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการ
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

การทำโครงงานในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานการปฏิบัติงานของแผนกการชำระภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองตราดจากการศึกษาปฏิบัติงานปัจจุบันในส่วนของแผนกการรับยื่นแบบภาษี พบว่าพนักงานปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อยครั้งอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานแข่งกับเวลาส่งผลให้เจ้าหน้าที่นั้นขาดการใส่ใจในเรื่องของเงินได้แต่ละเดือนก่อนที่จะคำนวณอัตราในเกณฑ์การเสียภาษีก่อนที่จะนำข้อมูลที่นำเข้าไปในแบบแสดงรายการ ทำให้เกิดปัญหาของ การให้คำแนะนำการแสดงแบบเงินได้ เนื่องจากมีประชาชนจำนวนมากที่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในด้านการเสียภาษี

จากปัญหาดังกล่าวจึงได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยอาศัยทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความหมายในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพการให้บริการ และคุณค่าของลูกค้า เพื่อนำมาใช้ยึดถือเป็นแนวทางแก้ไข

จากการศึกษาพบว่า จำนวนของปัญหาหลังทำการแก้ไข ผลที่ได้ คือ จัดจุดบริการเพื่อให้ประชาชนเข้าซักถามข้อข้องใจก่อนการยื่นแบบแสดงรายการต่างๆ รวมทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนซักถามได้ตรงประเด็นที่ต้องการ เพื่อเกิดความเข้าใจที่ดีต่อองค์กร และสร้างความรู้ความเข้าใจในการยื่นเสียภาษีต่อไป ทำให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองตราดนั้นมีความน่าเชื่อถือจากประชาชนเพิ่มมากขึ้นรวมทั้งยังสามารถลดเวลาที่ไม่จำเป็นได้อีกด้วย

SPU CHONBURI