

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2
SERVICE QUALITY AFFECTING TAXPAYER SATISFACTION
IN NAKHON PATHOM AREA REVENUE OFFICE 2

ธัญลักษณ์ แผนสมบุรณ์
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Thanyalak Pansomboon
E-mail: Sukanya7070@gmail.com
Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamheang University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 400 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รูปแบบกิจการเป็นแบบบุคคลธรรมดา รายได้ต่อปี 100,000-500,000บาท และลักษณะการประกอบธุรกิจประเภทบริการ นอกจากนี้ยังพบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square)เท่ากับ 0.828 ดังนั้นตัวแปรอิสระทุกตัวอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 82.8 ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาด้านน้ำหนักของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเชื่อถือได้ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ ผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2

ABSTRACT

The objective of this research was to study service quality affecting taxpayer satisfaction in Nakhon Pathom Area Revenue Office 2. The sample group consisted of 400 taxpayers in Nakhon Pathom Area Revenue Office 2, by Simple Random Sampling. The data collection was questionnaire that the descriptive statistics was used for analysis data were frequency, percentage, average, standard deviation, and multiple regression.

The result of this study was found that the most of respondent were female, age 31-40 years old, bachelor's degree, business type of ordinary person, average monthly income of 100,000-500,000 baht and service business type. The results revealed that the quality service effect the satisfaction overall at high level and the hypothesis testing was found that service quality affecting the satisfaction of taxpayer in Nakhon Pathom Area Revenue Office 2, had R Square at 0.828. Therefore, all independent variables explained the variation of dependent variables as 82.8 percent at the 0.05 level statistically significant. Service quality affecting taxpayer satisfaction in Nakhon Pathom Area Revenue Office 2 was considered in each part as follows, perception of service recipients, responsiveness of service recipients, concrecence, reliability, and confidence providing to clients, respectively.

Keywords : quality service, satisfaction, taxpayer, Nakhon Pathom Area Revenue Office 2

บทนำ

ภาษีอากร คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากราษฎร เพื่อนำมาใช้บริหารและพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าทั้งทางเศรษฐกิจ การศึกษา สาธารณสุข การคมนาคม การประชาสัมพันธ์ การป้องกันประเทศและรักษาความสงบภายในประเทศ สร้างสาธารณูปโภค รวมไปถึงเงินเดือนของราชการ ทหาร ตำรวจ ผู้ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน การจัดการภาษีซึ่งเป็นที่รายได้ของรัฐบาลนั้นมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ดูแล โดยมอบหมายงานให้แก่ กรมสรรพากร กรมศุลกากรและกรมสรรพสามิต เป็นผู้ควบคุมดูแลในการจัดเก็บภาษี แต่ก็ยังมีหน่วยงานอื่นๆ ทำหน้าที่เก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเป็นรายได้เข้ารัฐอยู่บ้าง ได้แก่ กรมการขนส่งทางบก กรมตำรวจ ฯลฯ Maneerat Saeniang , (2016).

ในอดีตที่ผ่านมาการจัดเก็บภาษีอากรยังมีปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีสาเหตุสำคัญจากหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นเกิดจากการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ การบริหารจัดการในการจัดเก็บภาษีอากร และอื่นๆ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษี

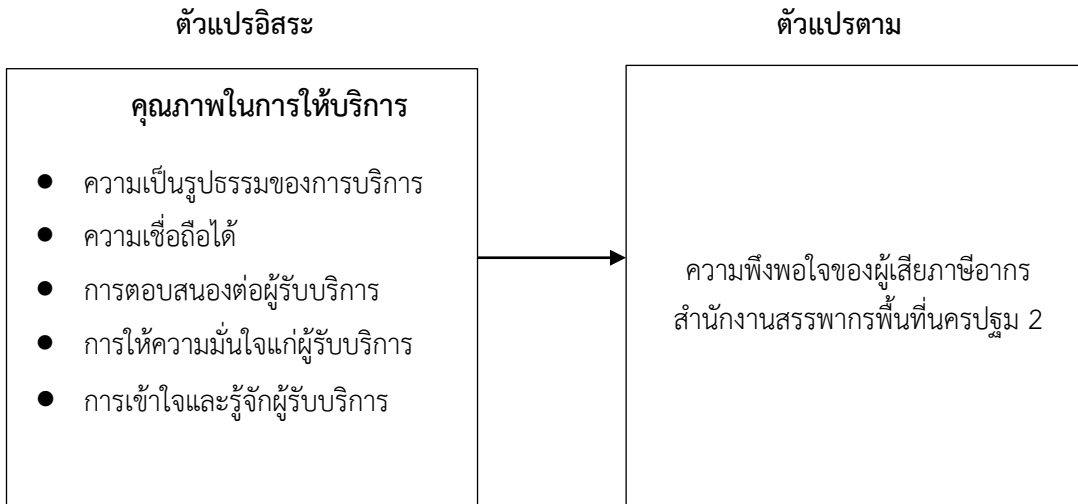
สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมสรรพากรที่ให้บริการด้านภาษีในพื้นที่อำเภอสามพราน และอำเภอกอสุทรมณฑล ซึ่งทั้ง 2 อำเภอ เป็นหัวใจหลักในการสร้างรายได้ให้กับจังหวัดนครปฐม เนื่องจากผู้ประกอบการในพื้นที่มีการประกอบกิจการหลายประเภท เช่น กิจการเกี่ยวกับการผลิต การส่งออก การรับเหมา และอื่น ๆ ซึ่งสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 เป็นหน่วยงานให้บริการ ผู้เสียภาษี พิจารณาคืนเงิน ภาษีอากร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายภาษี แต่ที่ผ่านมาผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงลบในการชำระภาษีอากร ดังนั้นเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรมสรรพากร สร้างทัศนคติในเชิงบวก และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เสียภาษีอากรตลอดจนเพื่อให้เกิดความร่วมมือทางด้านภาษีอากรดังกล่าวแล้วนั้น

ผู้วิจัยสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร เพราะตระหนักในเรื่องของการมอบใจบริการ เพื่อจะได้ใช้เป็นข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการในภาพรวมทุกส่วนให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงการทราบถึงปัญหาและแนวทางในการแก้ไข สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อสนับสนุนการจัดทำแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานทางด้านการให้บริการผู้เสียภาษีอากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2

กรอบแนวคิด



สมมุติฐานของการวิจัย

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2

ขอบเขตในการวิจัย

ประชากรที่วิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เสียภาษีอากรในเขตท้องที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 20,753 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยจำนวน 400 ราย โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างตาม สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับ ความคลาดเคลื่อน 0.05 การวิจัยครั้งนี้จะใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี คุณภาพในการให้บริการและความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ประกอบด้วยคุณภาพในการให้บริการด้านต่างๆ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ขอบเขตด้านสถานที่คือ เขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ได้แก่ เขตอำเภอสามพราน และอำเภอพุทธมณฑล และการทำวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาในการดำเนินการ ตั้งแต่เดือนเมษายน 2563 ถึงเดือนพฤษภาคม 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบคุณภาพในการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2
2. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้เสียภาษีที่เข้ารับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการหมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ได้ตรงตามความคาดหวัง คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสร้างความแตกต่างของธุรกิจหรือองค์กรให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ โดยผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจหากได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการที่ตรงตามความคาดหวังของตนเอง

คุณภาพการให้บริการ เกิดจากการประเมินของผู้รับบริการระหว่างบริการที่ตนเองได้รับจริงเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่ตนเองมีอยู่ก่อนที่จะได้รับบริการ โดยคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับการบริการที่ส่งมอบจากผู้ให้บริการไปสู่ลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด และหากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากกว่าความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีอยู่ ก็จะทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากขึ้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของทัศนคติในทางบวก เป็นความรู้สึกเมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุขปราศจากความเครียด โดยหากความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนก็จะทำให้ความเครียดลดน้อยลง และเมื่อความเครียดลดน้อยลงก็จะทำให้ความพึงพอใจเกิดขึ้น

ความพึงพอใจ เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าที่แสดงผลออกมาทั้งทิศทางบวกและทิศทางลบ โดยหากความต้องการได้รับการตอบสนองตรงหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะแสดงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกในทางบวกซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ในทางกลับกันหากผู้รับบริการไม่ได้รับการตอบสนองที่ตรงตามความคาดหวังก็จะแสดงปฏิกิริยาในทิศทางลบซึ่งเป็นความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจ

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Oliver (1993 อ้างถึงในรัชชวล อรรถศาสตร์, 2554) แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (service quality) และคุณค่าของลูกค้า (customer value) (Cronin, and Taylor, 1992; Oliver, 1993; Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น

4. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002 อ้างถึงใน ปุณณนุช พวงคำ, 2551) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจเมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุดมี 2 ทฤษฎีคือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

5. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2

กรมสรรพากร (2562) กำหนดให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบดังนี้

1) วางแผนปฏิบัติการและประเมินผลเพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงานและเป้าหมายของกรม และสำนักงานสรรพากรภาค

- 2) กำกับดูแลผู้เสียหายเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ และตรวจสอบภาษีอากรสำหรับราย ที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้างและดำเนินคดีแก่ผู้เสียหายรวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากร
- 4) กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
- 5) พิจารณาคืนเงินภาษีอากร
- 6) ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธี
- 7) ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร
- 8) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พินดา เพชรรัตน์ (2556) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้เสียหายอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 จากการศึกษาผู้วิจัยสรุป ได้ว่า ความพึงพอใจของผู้เสียหายที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพการสมรส รายได้ต่อปี มีระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสถานที่ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนในการบริการ และด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริการ

ภาณุพงศ์ ลือฤทธิ์ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ อิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นความเชื่อถือ ไว้วางใจ การตอบสนอง ความพร้อมของระบบ ความมั่นคงปลอดภัย ความเกี่ยวข้อง ความเข้าใจได้ และความเพียงพอ ล้วนแต่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสิ้น ซึ่งการรับรู้คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ก็เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานในงาน

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้ศึกษา เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนห้วยพ่อ จังหวัดชลบุรี” ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนห้วยพ่อ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้เสียหายอากรในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 รวม 2 อำเภอ ได้แก่ อำเภอสามพราน และอำเภอบางแพ 20,753 ราย ได้จากการประมาณขนาดตัวอย่างของสูตรการคำนวณ ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 393 ราย เนื่องจากประชากรเป็นกลุ่มใหญ่ ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย เพื่อครอบคลุมถึงกลุ่มประชากร การสุ่มตัวอย่างผู้วิจัย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดย

อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างซึ่งทุกๆ สมาชิกของประชากรมีโอกาสที่จะถูกเลือกเท่าๆ กัน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ซึ่งสร้างตามวัตถุประสงค์ของกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือผู้เสียหายอากรในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการผู้เสียหายอากรในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียหายอากรในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2

โดยลักษณะแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบมาตรวัด 5 ระดับ (Likert's Scale) ได้แก่ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

การตรวจสอบเนื้อหาใจความสำคัญ ผู้วิจัยทำการนำเสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นกับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องอย่างครบถ้วนและสอดคล้องสัมพันธ์กับเนื้อหาแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่ได้ทำการศึกษาตรวจค้นโดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีค่า IOC เท่ากับ 0.9778

ส่วนการตรวจสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟา (Cronbach'Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.974

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้เสียหายที่เข้ารับบริการกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อนำคะแนนมาประมวลผลตามสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

1.1 ใช้ค่าร้อยละและความถี่ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ซึ่งได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา รูปแบบกิจการ รายได้ต่อปี และลักษณะการประกอบธุรกิจ

1.2 ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียหายอากรในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 โดยจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.00 ระดับอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.75 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.50 รูปแบบกิจการบุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 80.75 รายได้ต่อปี 100,000– 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.25 ลักษณะการประกอบธุรกิจประเภทบริการ คิดเป็นร้อยละ 26.50

สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการพบว่า ผู้เสียหายอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$ S.D. = 0.757) โดยส่วนใหญ่พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.25$ S.D. = 0.723) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.21$ S.D. = 0.735) ซึ่งในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

จากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียหายอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.16$ S.D. =0.716) โดยส่วนใหญ่พบว่า ผู้เสียหายมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านอัตราค่า ความสนใจของผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.25$ S.D. = 0.727) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นกันเอง ($\bar{X}=4.33$ S.D. = 0.732)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1

วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.532		5.920	.000*
1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ(X_1)	0.149	0.163	3.755	.000*
2. ความเชื่อถือได้ (X_2)	0.109	0.154	4.077	.000*
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (X_3)	0.194	0.216	4.816	.000*
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ(X_4)	0.105	0.114	2.608	.009*
5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (X_5)	0.312	0.340	7.487	.000*

R = 0.825 , R Square = 0.828 , SEE = 0.233 , F = 378.319 , Sig. = 0.000

**P <0.05

จากตารางที่ 1 การทดสอบสมมติฐานพบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดอธิบายการผันแปรของ ตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 82.8 ($R^2 = 0.828$) ในบรรดาตัวแปรรายด้านทั้งหมด มีตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตามคือความพึงพอใจของผู้เสียหายอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาด้านน้ำหนักของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 พบว่า ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Beta = 0.340) ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Beta = 0.216) ตามด้วยด้านความเป็นรูปธรรม (Beta = 0.163) ด้านความเชื่อถือได้ (Beta = 0.154) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Beta = 0.114) ตามลำดับ

การอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครปฐม 2 ผู้วิจัยได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความเชื่อถือได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และ 5) ด้านการ เข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ สามารถ อธิบายผลการศึกษาดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้เสียหายอากรด้านบริการได้รวดเร็วและเข้าใจง่าย เพื่อให้การกำกับดูแล และการสำรวจเพื่อนำผู้เสียหายรายใหม่เข้าสู่ระบบ แนะนำให้ผู้เสียหายปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายอากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่นครราชสีมา 2 พบว่า คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้เสียหาย อากรด้านบริการได้รวดเร็ว ส่งผลกระทบในทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายอากร

ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการ ให้บริการตรงตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดผลสำเร็จตามแนวทางปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความ น่าเชื่อถือและการไว้วางใจในการให้บริการแก่ผู้เสียหายอากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้ ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนห้วยพ่อ จังหวัดชลบุรี พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนห้วยพ่อ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือ ผู้รับบริการเพื่อให้การดำเนินงานให้คำปรึกษาแนะนำให้ผู้เสียหายปฏิบัติตามข้อกำหนดได้อย่างถูกต้อง เพื่อตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้เสียหายอากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุพงศ์ ลือฤทธิ์ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพ การบริการอิเล็กทรอนิกส์ ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพด้านการตอบสนองล้วน แต่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการไม่เปิดเผยข้อมูลการเสียหาย อากรรายหนึ่งรายใดให้ผู้เสียหายอากรรายอื่นทราบ เพื่อให้การดำเนินการกำกับดูแล ผู้เสียหายอย่างใกล้ชิด และเพื่อให้ผู้เสียหาย อากรเกิดความรู้สึกปลอดภัยในการให้ข้อมูล และมั่นใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2 พบว่า คุณภาพด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยเฉพาะการ ไม่เปิดเผยข้อมูลการเสียหายอากรรายหนึ่งรายใดให้ผู้เสียหายอากรรายอื่นทราบ

ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการ เข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้เสียหายเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจผู้เสียหาย และเพื่อให้การแนะนำและการกำกับดูแลเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจสูงสุดของ ผู้เสียหายอากร เนื่องจากผู้เสียหายคือบุคคลสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรประภา ไชยอนุกุล (2557) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการมากที่สุด

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) หน่วยงานควรจะต้องรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ และควรมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เสียภาษีตลอดจนผู้มาติดต่อ เกิดความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในระดับมากที่สุดต่อไป

2) จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอาคารสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารหรือหัวหน้าส่วนราชการควรรหาแนวทางหรือกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการ เพื่อให้ผู้เสียภาษีตลอดจนผู้เข้ารับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอาคารสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่นๆ หรือในภาพรวมของกรมสรรพากร ทั้งนี้เพื่อหาแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการให้บริการที่ตรงกันต่อไป

2) ควรศึกษาถึงตัวแปรปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกต่างๆ ขององค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอาคาร ทั้งนี้เพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางพัฒนาหน่วยงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ชลธิชา ศรีบำรุง.(2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฟ่อ จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต.(2554). *ความหมายของคุณภาพการให้บริการ*.สืบค้นเมื่อ 22 มีนาคม 2563 จาก

http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=3&bookID=1285&read=true&count=true

ปยุตนนุช พวงคำ.(2551). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัท เฮอร์มาเฟล็กซ์ จำกัด*.สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พนิดา เพชรรัตน์.(2556). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอาคาร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2*. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. จังหวัดนครราชสีมา.

พรประภา ไชยอนุกุล.(2557). *คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตวิชาเอกการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ภานุพงศ์ ลือฤทธิ์.(2560). *คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน : กรณีตัวอย่างของแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ*.ค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ) สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สรรพากรภาค 6, สรรพากรพื้นที่นครปฐม 2. (2563). *อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ*. สืบค้นเมื่อ 22 มีนาคม 2563 , จาก

<http://pak6.rd.go.th/publish/3058.0.html>

Maneerat Saeniang.(2016).*ความสำคัญของภาษีอากร*.สืบค้นเมื่อ 21 มีนาคม 2563,จาก <https://www.pymlo.com>