

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีอากร  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย  
Factors affecting the quality of services provided in taxation of  
Sukhothai Area Revenue Office

อัญชานา ดีปัญญา  
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

ANCHANA DEEPANYA

E-mail: anchanadpanya@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Accounting,  
Ramkhamhaeng University  
Corresponding author

---

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีหน้าที่เสียภาษีที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) และหากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Post Hoc Dunnett T3 และ Post Hoc LSD และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 10,001 – 20,000 บาท มีอาชีพธุรกิจ/อาชีพอิสระ/ค้าขาย สถานภาพสมรส มีเงินได้พึงประเมินประเภท 40 (8) เงินได้อื่น ๆ นอกเหนือ (1) ถึง (7) และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และผลการศึกษายังพบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านทราบเกี่ยวกับกำหนดเวลาในการยื่นแบบและค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านทราบว่าหากมีเงินได้เกิน 1.8 ล้านบาทต่อปี ต้องจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และยังพบว่า ผลการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านความไว้วางใจ (Assurance) เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ด้านสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ผลการทดสอบสมมติฐานลักษณะบุคคลมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร

ของผู้ประกอบการ ( $B = 0.412$ ) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก ถือว่า มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย

**คำสำคัญ:** คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจ; สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย

## ABSTRACT

This research was study factors affecting the quality of services in taxation of Sukhothai Area Revenue Office. The objective is (1) to study the personal characteristics of service users in the taxation of the Sukhothai Area Revenue Office. (2) To study the satisfaction of factors affecting the quality of service in the tax collection of the Sukhothai Area Revenue Office. The sample used in this research is the taxpayer population who came to use the service at the Sukhothai Area Revenue Office was 385 persons. Questionnaires are used as a tool to collect data, The statistics used to analyze data consisted of frequency, percentage, mean, and standard deviation as well as One-way analysis of variance (ANOVA), and multiple regression analysis.

The study found that the majority of the sample was female, aged between 41 and 50 years, with an average monthly income of 10,001 – 20,000 baht. Marital status There is a category of 40 (8) income other than (1) to (7) and a lower level of education. The study also found that overall, there was a high level of opinion in terms of cognition about taxation. The highest average is that you know about the filing deadline and the least average is that you know that if you have more than 1.8 million baht per year, you must be registered for VAT. It also found that the results of the study were satisfied with the quality of service provided. Overall, satisfaction is high, with assurance being the highest average, followed by responsiveness, tangibility, service procedures, and reliability. Empathy and the least average aspect is information perception.

The results of the individual character hypothesis test were satisfied that the factors affecting the quality of services provided in taxation varied significantly at the level of 0.05 and the knowledge and understanding of the taxation of entrepreneurs ( $B = 0.412$ ), whose coefficient is positive, is considered to be correlated with factors affecting the quality of services provided in the taxation of Sukhothai area revenue offices.

**Keywords:** quality of service; satisfaction; Sukhothai Area Revenue Office

## บทนำ

การพัฒนาประเทศตามแผนยุทธศาสตร์ชาติในด้านต่าง ๆ อาทิ ด้านความมั่นคง ด้านการสร้าง  
ความสามารถในการแข่งขัน ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสร้างโอกาส

และความเสมอภาคทางสังคม และโครงการต่าง ๆ ที่เป็นสวัสดิการของภาครัฐ อาทิ การแก้ปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 โครงการคนละครึ่ง โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า การสนับสนุนด้านการศึกษา การสนับสนุนด้านสาธารณสุข การสนับสนุนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การแก้ปัญหาภัยธรรมชาติ การกระตุ้นเศรษฐกิจ เป็นต้น ต้องใช้งบประมาณในการจัดสรรเป็นจำนวนมาก ซึ่งรายได้หลักของรัฐบาลมาจากการจัดเก็บภาษีจากกรมสรรพากร กรมสรรพาสาไมต์ กรมศุลกากร รัฐบาลพาณิชย์ และส่วนราชการอื่น ๆ

กรมสรรพากร เป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงการคลังที่สามารถจัดเก็บรายได้เข้าภาครัฐมากที่สุด มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เสนอนโยบายจัดเก็บภาษีต่อกระทรวงการคลัง ตามวิสัยทัศน์ “องค์กรชั้นนำที่จัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมด้วยนวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพ เพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง” ตามพันธกิจ “จัดเก็บภาษีตรงเป้า นโยบายตรงกลุ่ม บริการตรงใจ” และตามค่านิยม “I AM RD เราคือสรรพากร” I= Integrity (จริยธรรมและจรรยาบรรณปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต) A= Accountability (มีความรับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันหมั่นเพียร มุ่งมั่นและกระตือรือร้น) M= Mastery (มีความเป็นมืออาชีพ สั่งสมความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ R= Respect and Responsiveness (ให้เกียรติแก่ผู้เสียภาษีทุกระดับเคารพสิทธิหน้าที่ที่ทุกคนมีตามกฎหมายและตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้เสียภาษี) D= Development (พัฒนาและคิดค้นนวัตกรรมใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานและบริการให้ผู้เสียภาษีพึงพอใจ) (อ้างอิงจาก [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th))

กรมสรรพากรมีหน่วยงานรับชำระภาษีอากรหรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาถึง 850 สาขาทั่วประเทศ ซึ่งในสังกัดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัยมีหน่วยงานในหน้าที่รับผิดชอบ 9 สาขา ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสุโขทัย สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขานบ้านด่านลานหอย สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขากงไกรลาศ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาคีรีมาศ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาศรีสำโรง สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาศรีนคร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทุ่งเสลี่ยม สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสวรรคโลก และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาศรีสุนาลัย

กรมสรรพากรมีความเอาใจใส่ในการบริการเพื่อให้การบริการจัดเก็บเป็นไปอย่างทั่วถึง ไม่เกิดปัญหาข้อร้องเรียนจากผู้เสียภาษี แต่การที่จะสามารถปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือในกรณีที่หากเกิดปัญหาใด การที่จะสามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุดนั้น กรมสรรพากรควรมีข้อมูลการประเมินคุณภาพการให้บริการจากการรับรู้ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในด้านการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีจึงมีความสนใจในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย เพื่อนำไปปรับใช้ในด้านทัศนคติเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการทำงานอันนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีและจัดปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย

### ขอบเขตของงานวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย ได้แก่

##### 1) ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- ช่วงอายุ
- รายได้
- อาชีพ
- สถานภาพ
- ประเภทเงินได้
- การศึกษาสูงสุด

##### 2) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรของผู้ประกอบการ

1.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย ดังนี้

- 1) ด้านสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)
- 2) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)
- 3) ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)
- 4) ด้านความไว้วางใจ (Assurance)
- 5) ด้านการเอาใจใส่ (Empathy)

#### 2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย ซึ่งไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนรู้แต่จะมีจำนวนมาก ผู้วิจัยใช้สูตรในการคำนวณหารกลุ่มตัวอย่างของ W.G. Cochran (1953) โดยผู้วิจัยต้องการสุ่มตัวอย่างจำนวน 50% หรือ 0.50 จากประชากรทั้งหมด ในระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 0.05 หรือ 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน

#### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัย ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม – สิงหาคม 2565

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการให้บริการผู้เสียภาษี เพื่อที่เจ้าหน้าที่จะได้บริการให้ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจและช่วยลดปัญหาข้อร้องเรียนในการบริการ

### การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

มีนักวิจัยหลายท่านทั้งภายในประเทศและต่างประเทศได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

พาราสุรามาน ซีเทมปี และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น คุณภาพคือผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุดโดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่า การบริการมีคุณภาพ คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์ หรือบริการกับการรับรู้ที่แท้จริงที่มีโดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดและตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเอง

Aaker (2004) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถโดยทั่วไป ในการสื่อสารหรือส่งมอบการบริการในระดับที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับ ความคาดหวังนี้ลูกค้าได้มีการแบ่งตาม ระดับต่าง ๆ ระหว่างความต้องการของลูกค้า โดยคิดหลังจากการรับบริการนั้นไปแล้ว

โกลซ์และเดวิส (Goetsch & Davis, 1997) บอกว่าหมายถึง เป็นกรอบการมองเรื่องคุณภาพกรอบหนึ่ง อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการกำหนดเพื่อให้ได้คุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะต่างจากคุณภาพในตัวผลิตภัณฑ์หรือในการผลิต อาจเพราะกระบวนการหรือขั้นตอนในการดูแลคุณภาพการให้บริการนั้นเป็นเรื่องค่อนข้างยาก ในขณะเดียวกัน คุณภาพการให้บริการก็เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลไปยังภาพลักษณ์ขององค์กร ผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้บริการจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดียิ่งขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น

เลวิส และบลูม (Lewis & Bloom, 1983) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการ ว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้อง กับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) หมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

เจนจิรา ภาคบุบผา (2561) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการว่า ความต้องการของลูกค้า และสิ่งที่ชี้วัดระดับการบริการที่ผู้บริโภคนั้นคาดหวังขณะที่ส่งมอบบริการ

เบญจภา แจ้งเวชฉาย (2561) ได้ให้ความหมาย การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ ให้บริการมีรูปแบบการ

ให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้นการเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่จะสร้างความแตกต่างให้องค์กรได้และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มพูน ของผู้บริโภค

พนิดา เพชรรัตน์ (2556) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2554) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การที่ธุรกิจให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจและสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีนักวิจัยหลายท่านให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึง ความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

วิรุฬ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง

### ข้อมูลสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย เป็นส่วนราชการของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง กฎหมายประมวลรัษฎากร ได้ถูกแก้ไขปรับปรุงให้สอดคล้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยครั้งล่าสุดในปี พ.ศ. 2535 รัฐบาลได้เริ่มนำระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ มาใช้ในการจัดเก็บแทนภาษีการค้า ที่มีปัญหาการจัดเก็บที่ซ้ำซ้อนไม่เป็นธรรม และไม่สนับสนุนต่อภาคการส่งออกของประเทศ ในขณะเดียวกันได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมการให้หักค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อน ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การปรับปรุงอัตราการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลให้สอดคล้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจภายในประเทศอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น โดยการปรับปรุงแก้ไขประมวลรัษฎากรนั้นมีทั้งการยกเลิกภาษีที่ไม่เหมาะสม การเพิ่มภาษีประเภทใหม่ขึ้น และการแก้ไขเพิ่มเติมข้อความเดิมให้ทันสมัยและรัดกุมยิ่งขึ้นจนในปัจจุบันมีกฎหมายภาษีอากรและภาษีอากรที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพากร ซึ่งกรมสรรพากรได้กำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยมและกลยุทธ์ ดังนี้

### วิสัยทัศน์

องค์กรชั้นนำที่จัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสเป็นธรรมด้วยนวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพ เพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง (Leading Tax Agency driven by Integrity Innovation and Competent Team to foster Fiscal Stability)

### ค่านิยม

จัดเก็บภาษีตรงเป่า นโยบายตรงกลุ่ม บริการตรงใจ

### กลยุทธ์

D 2 RIVE for All โดยกลยุทธ์ D 2 RIVE ประกอบด้วย

1) Digital Transformation: การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงและปรับใช้กับกระบวนการที่รับผิดชอบ

2) Data Analytics: การจัดการและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในงานที่รับผิดชอบ

3) Revenue Collection: กลยุทธ์ในการบริหารจัดการเก็บภาษีให้เป็นไปตามเป้าหมาย

4) Innovation: การสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรในการสร้างนวัตกรรม

5) Value: ขับเคลื่อนสรรพากรคุณธรรม HAS: Honesty, Accountability and Service Mind

6) Efficiency: การเพิ่มประสิทธิภาพคน (Smart People) และเพิ่มประสิทธิภาพงานหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย

หน่วยงานในสังกัดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย ได้แก่ ส่วนบริหารงานทั่วไป ส่วนวางแผนและประเมินผล ส่วนกรรมวิธีและค่านาซี ส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค่าง ส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร และพื้นที่สาขาต่าง ๆ ดังนี้

- 1) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสุโขทัย
- 2) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขานบ้านด่านลานหอย
- 3) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาศรีมาศ
- 4) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาศรีสำโรง
- 5) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสวรรคโลก
- 6) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาศรีนคร
- 7) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองศรีสขนาลัย
- 8) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองทุ่งเสลี่ยม
- 9) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองงไกรลาศ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ ดังนี้

- 1) รับชำระภาษีอากร คินเงินภาษีอากร และปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- 2) สำรองแหล่งภาษีอากร เพื่อขยายฐานภาษีอากร
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค่าง
- 4) ปฏิบัติงานด้านการเงินและการบัญชีสรรพากร

5) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พณิชา อรุณโชต (2562) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บภาษี ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บภาษีและเพื่อวิเคราะห์การส่งผลของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็น รูปธรรมของการให้บริการ, ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ,ด้านการตอบสนองลูกค้า, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านความใส่ใจลูกค้า ที่ส่งผลต่อการใช้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้จัดเก็บข้อมูลการวิจัยด้วยวิธีการเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยใช้แบบสอบถามจากผู้ที่มาชำระภาษีที่เทศบาลเมืองทุ่งสง จำนวน 222 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 60ปี ขึ้นไป สถานภาพแต่งงานแล้ว ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000บาท ประเภทภาษีที่ชำระ คือ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ เวลา 8.30-12.00 ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการ และระยะเวลากำหนดการชำระภาษีที่ผู้ใช้บริการรับรู้ข้อมูลจากหนังสือแจ้งเตือนผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีการเดินทางมารับบริการด้วยยานพาหนะส่วนตัว และมีคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน พบว่า มีคุณภาพการ ให้บริการอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีโดยรวมและรายด้านที่ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรัญญา ถิ่นสำราญ (2562) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ  $\bar{x}$ , ร้อยละ, S.D., T-test ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก รายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณ เท่ากับ 0.71



### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลบางสถิติ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่มีหน้าที่เสียภาษีที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่ และไม่สามารถทราบจำนวนประชากรได้แน่ชัด ดังนั้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณจากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran (1953) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน

แบบสอบถาม (Questionnaire) บน Google form ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกระบวนการศึกษาหาความรู้จากข้อมูลต่าง ๆ พร้อมทั้งปรับปรุงคำถามให้เหมาะสมกับผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มาใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย ดังนี้

1. จัดเตรียมและค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา วารสาร บทความ ข้อมูลทางสถิติ ตลอดจนรวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพในการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย

2. นำข้อมูลที่ได้มาสรุปประเด็นเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดและกำหนดวัตถุประสงค์เขียนโครงสร้างของการทำวิจัยเพื่อขออนุมัติสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ทดสอบเครื่องมือและการนำมาปรับปรุงแก้ไข

3. ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องที่มีผู้สร้างขึ้นไว้แล้วนำมาปรับเพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้ แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้ ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ ช่วงอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ สถานภาพ ประเภทเงินได้ระดับการศึกษาสูงสุด มีจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาษีอากรของผู้เสียภาษี มีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย มีจำนวน 7 ด้าน

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 10,001 – 20,000 บาท มีอาชีพธุรกิจ/อาชีพอิสระ/ค้าขาย สถานภาพสมรส มีเงินได้พึงประเมินประเภท 40 (8) เงินได้อื่น ๆ นอกเหนือ (1) ถึง (7) และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ผลการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาชีอกรของผู้ประกอบการ

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาชีอกร โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านทราบเกี่ยวกับกำหนดเวลาในการยื่นแบบและค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านทราบว่าหากมีเงินได้เกิน 1.8 ล้านบาทต่อปี ต้องจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่าข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านความไว้วางใจ (Assurance) เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ด้านสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านได้รับการสื่อสารให้รู้ว่าต้องยื่นแบบ ณ ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต่าง ๆ รองลงมาคือ กรมสรรพากรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เกี่ยวกับกำหนดระยะเวลาในการยื่นแบบอย่างชัดเจน ท่านได้รับการสื่อสารให้รู้ว่ามีช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการออนไลน์ (E-Filing) กรมสรรพากรมีแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีอยู่เสมอ ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่กรมสรรพากรประชาสัมพันธ์ เช่น การหักค่าลดหย่อน การยื่นแบบต่าง ๆ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีระบบเรียงลำดับคิวก่อนหลังทำให้มีระเบียบในการให้บริการ รองลงมา คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสมและรวดเร็ว มีขั้นตอนในการบริการไม่ซ้ำซ้อนและยุ่งยาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีขั้นตอนในการให้บริการแสดงให้เห็นดู ณ สำนักงานพื้นที่สาขาต่าง ๆ อย่างชัดเจน

ด้านสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สำนักงานพื้นที่สาขาที่ให้บริการมีความสะอาด รองลงมา คือ ท่าเลที่ตั้งของสำนักงานพื้นที่สาขาสะดวกในการมาติดต่อ ภายในสำนักงานพื้นที่สาขามีที่นั่งเพียงพอ แบบแสดงรายการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย

ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ระบบในการคำนวณภาษีมีความแม่นยำเชื่อถือได้ รองลงมา คือ เชื่อมั่นได้ว่ากรมสรรพากรจะรักษาข้อมูลที่เป็นความลับได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความเป็น

มีอาชีพและมีความเชี่ยวชาญกับภารกิจที่ปฏิบัติ ขั้นตอนการให้บริการโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความแม่นยำในการปฏิบัติงาน

ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สามารถติดต่อผ่านโทรศัพท์สำนักงานได้ในกรณีที่เกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับภาษี รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการตอบสนองอย่างรวดเร็ว เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่บุคลากรรับแบบทุกประเภทไม่บ่ายเบี่ยงการให้บริการต่างท้องที่ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม มีการบริการรวดเร็วภายในตรงตามขั้นตอนที่แสดง ณ สำนักงานพื้นที่สาขา มีช่องทางให้ร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการตอบสนองข้อร้องเรียนทันที

ด้านความไว้วางใจ (Assurance) โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีพนักงานรักษาความปลอดภัยบริเวณสำนักงาน รองลงมา คือ เชื่อมั่นได้ว่าเจ้าหน้าที่รับชำระภาษีถูกต้องตามหน้าแบบ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยสุจริต ไม่มีการหวังผลประโยชน์ใด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดบุคลากรสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี

ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำเพื่อรักษาสิทธิประโยชน์ทางภาษีของผู้ประกอบการที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่เต็มใจในการให้ความรู้ และแนะนำเกี่ยวกับภาษีอากรเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการติดตามให้ยื่นแบบ เพื่อขจัดปัญหาการเสียเบี้ยปรับเงินเพิ่ม เจ้าหน้าที่มีความสุภาพทั้งการแต่งกายและวาจา บุคลากรมีความเอาใจใส่ต่อผู้เสียภาษี และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นและความกระตือรือร้นในการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลผลการทดสอบสมมติฐาน

ลักษณะบุคคลมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุวิธี (Stepwise Multiple Regression) พบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีอากร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น 0.518 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีอากร ได้ร้อยละ 26.60

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะบุคคลมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุวิธี (Stepwise Multiple Regression) พบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีอากร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น 0.518 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีอากร ได้ร้อยละ 26.60

### การอภิปรายผลการวิจัย

จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย ของประชาชนที่มารับบริการ ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ที่มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปราย คือ ผู้ใช้บริการในการจัดเก็บภาษี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา อรุณโชติ ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีโดยรวมและรายด้านที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามเนื่องจากการให้บริการเป็นของคนละท้องถิ่นและประชากรในแต่ละท้องถิ่นมีลักษณะประชากรที่แตกต่างกันดังนั้นผลการทดสอบที่ได้อาจแตกต่างกันไป

ขณะเดียวกันนั้น ผู้ใช้บริการในการจัดเก็บภาษี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรัญญา ถิ่นสำราญ ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี ซึ่งโดยภาพรวม คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรีที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ข้อเสนอที่ได้จากการวิจัย

กรมสรรพากรควรจัดสรรอัตรากำลังให้เพียงพอและเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับหน้าที่งานที่ความรับผิดชอบ และเพื่อให้บริการประชาชนที่มายื่นแบบแสดงรายการภาษีเป็นอย่างทั่วถึง รวดเร็ว และถูกต้อง

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ E-Withholding (หัก ณ ที่จ่าย) ของผู้ประกอบการในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย

5.3.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุโขทัย

### อ้างอิงและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Parasuraman, A. Z. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49,41-50.

Service Quality หรือ SERVQUAL คืออะไร? มีอะไรบ้าง. (2562). เข้าถึงได้จาก GreedisGoods: <https://greedisgoods.com/servqual>

ข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพากร. (2565). *กรมสรรพากร*. เรียกใช้เมื่อ 10 กรกฎาคม 2565 จาก [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th): [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th)

- คุณภาพการให้บริการ : มุมมองในเชิงวิชาการ. (11 เมษายน 2011). (ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, บรรณาธิการ) เรียกใช้เมื่อ 16 กรกฎาคม 2565 จาก WRITER: <https://www.tpa.or.th>
- จรัชวรรณ จันทรัตน์ ฐาณัฐ ทับทิมทอง. (2018). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banling ของธนาคารออมสิน กรณีศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*, 2-15.
- เจนจิรา ภาคบุผผา. (2562). การวิเคราะห์คุณภาพการบริการ การรับรู้คุณค่าตราสินค้า และค่านิยมทางสัมที่ส่งผลต่อการยอมรับในตัวสินค้าและการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า ในเขตกรุงเทพมหานคร. *มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*, 9.
- ตอบโจทย์ทุกเรื่องการให้บริการ. (2017). เข้าถึงได้จาก Impression: <https://www.impressionconsult.com>
- ทฤษฎีความพึงพอใจ. (2564). เข้าถึงได้จาก GotoKnow: <https://www.gotoknow.org/posts/492000>
- นราธิป แนวคำดี กฤษณ์ ทัพจุฬา ดวงใจ อังโก๊ะ. (2 July-December 2019). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ บริษัท พรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University Vol.6 No.*
- เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2561). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. *มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*.
- พนินา อรุณโชติ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช. *สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครศรีธรรมราช*.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. *การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์*.
- วิลาสินี จงกลพีช. (2563). คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ว วิทยาศาสตร์ กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด. 5-20.
- ศุภานัน พุฒตาล. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. *มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*.
- สุปราณี บุญประชุม. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง. *สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*.

สุพัตรา รักการศิลป์. (2549). พฤติกรรมของผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจที่จดทะเบียน  
ภาษีมูลค่าเพิ่มเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองบุรีรัมย์. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
บุรีรัมย์.