

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง  
Service quality affecting user's satisfaction of the taxpayers  
of Bangkok Area Revenue Office 12 Suan Luang Branch

สุปราณี บุญประชุม  
สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

SUPRANEE BOONPRACHOOM  
E-mail : supranee.bo@rd.go.th  
Faculty of Business Administration Program in Management,  
Ramkhamhaeng University  
Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิจัย สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท และผลการวิจัยยังพบว่าระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ( $\bar{X}=4.36, S.D.=0.52$ ) และ ( $\bar{X}=4.39, S.D.=0.55$ ) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง โดยคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง ด้านการให้ความเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านให้ความเชื่อมั่น ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง ได้ร้อยละ 72.1 ( $R^2=0.721$ )

**คำสำคัญ:** คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง

## ABSTRACT

This research was studied about Service Quality that affected the satisfaction of the taxpayers of Bangkok Area Revenue Office 12 Suan Luang Branch. The aimed to study the service quality affecting user's satisfaction of the taxpayers of Bangkok Area Revenue Office 12 Suan Luang Branch. The researcher used the Simple Random Sampling and questionnaires methods to consider the satisfaction of sample group on taxpayer come at Bankok Area Revenue Office 12 Suan Luang Branch were 400 users. Thus, the statistic of questionnaires showed the result following percentage, frequency, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The results showed that most of the sample group were female aged between 31-40 years old with a bachelor's degree and the average monthly income was between 15,001-30,000 baht. In addition, it was found that service quality factors and satisfaction factors were at highest levels of their opinions. ( $X=4.36, S.D.=0.52$ ) and ( $X=4.39, S.D.=0.55$ ) respectively.

The result of hypothesis testing found that the service quality in service, empathy, reliability, tangibles and assurance affected the satisfaction of taxpayers significantly at 0.05. Thus, the quality service affected to the dependent variable was the satisfaction of taxpayers in Bangkok Area Revenue Office 12 Suan Luang Branch at 72.1 percent ( $R^2=0.721$ )

**Keywords:** Service quality, Satisfaction, Bangkok Area Revenue Office 12 Suan Luang Branch

## บทนำ

ในยุคปัจจุบันการบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชน จะเห็นได้ว่าทุกองค์กรได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพ โดยมีการศึกษา อบรมเกี่ยวกับมาตรฐานของการให้บริการเพื่อนำมาพัฒนาองค์กรและบุคลากรให้เกิดมาตรฐานคุณภาพบริการที่ดี และยังช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร แต่ละองค์กรจึงมีการแข่งขันกันพัฒนามาตรฐานเพื่อดึงดูดให้ผู้รับบริการต้องการมาใช้บริการมากยิ่งขึ้น การพัฒนาคุณภาพของการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการบริการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอยู่รอบตัวและพบเจอได้ในทุกวัน โดยการบริการที่เราได้รับอาจมีทั้งทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่เป็นที่พึงพอใจได้เช่นกัน ส่งผลให้องค์กรภาครัฐให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อช่วยลดการเกิดปัญหาที่ถูกร้องเรียนจากการให้บริการที่เกิดจากความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในเรื่องของการไม่มีจิตในการบริการ (Service Mind) เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการล่าช้า เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที หรือแม้กระทั่งเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดปัญหาต่างๆตามมา และยังทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหายอีกด้วย

กรมสรรพากรในฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐบาล สังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้และฐานการบริโภคภายในประเทศ โดยจัดเก็บจากประชาชนตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามหลักวิสัยทัศน์ใหม่ “องค์กรชั้นนำที่จัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสเป็นธรรม ด้วยนวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพ เพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง” ที่ประกาศใช้เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2563

พันธกิจ “จัดเก็บภาษีตรงเป่า นโยบายตรงกลุ่ม บริการตรงใจ” ค่านิยม I AM RD เรา คือ สรรพากร I = Integrity (มีจริยธรรมและจรรยาบรรณ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต) A=Accountability (มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มุ่งมั่นและกระตือรือร้น) M = Mastery (มีความเป็นมืออาชีพ สั่งสมความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ) R= Respect and Responsiveness (ให้เกียรติแก่ผู้เสียภาษีทุกระดับ เคารพตามสิทธิและหน้าที่ที่ทุกคนมีตามกฎหมาย) D=Development (พัฒนาและคิดค้นนวัตกรรมใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานและบริการให้ผู้เสียภาษีพึงพอใจ) รวมไปถึงคุณธรรมอัตลักษณ์และจริยปฏิบัติของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร (HAS) H=Honesty:ซื่อสัตย์ A=Accountability :รับผิดชอบ S=Service Mind : ใจบริการ จะเห็นได้ว่ากรมสรรพากรได้ให้ความสำคัญกับการบริการอยู่ในทุกกระบวนการทำงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เสียภาษีเป็นสำคัญ และรวมถึงการสร้างคามยินยอมให้ผู้เสียภาษีต้องการเสียภาษีด้วยความสมัครใจ เพื่อเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บภาษีให้รัฐบาลนำมาใช้พัฒนาประเทศ ภาษีที่กรมสรรพากรจัดเก็บได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสตมป์

จากอดีตจนถึงปัจจุบันกรมสรรพากร มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานด้านการให้บริการผู้เสียภาษีและประชาชนให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการบริหารการจัดเก็บภาษีให้เกิดความเป็นธรรมและโปร่งใส ภายใต้หลักการที่คำนึงถึงประชาชนเป็นเป้าหมายหลักในการทำงาน จึงทำให้คุณภาพในการให้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเป็นสิ่งสำคัญที่ทางหน่วยงานรับชำระหรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่มีทั้งหมด 850 สาขาทั่วประเทศ ที่จะต้องพบกับผู้เสียภาษีหรือผู้รับบริการเป็นด่านแรก ส่งผลให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ต้องใส่ใจดูแลผู้ประกอบการที่มาใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพ โปร่งใส มีความเท่าเทียมกัน และทำให้ผู้เสียภาษีได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาให้มากที่สุด และยังสามารถช่วยจัดปัญหาการถูกร้องเรียนจากการปฏิบัติงานได้อีกเช่นกัน

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสวนหลวงเป็นหนึ่งในหน่วยงานบริการผู้เสียภาษี ที่อยู่ในสังกัดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 มีพื้นที่รับผิดชอบประกอบไปด้วย 3 พื้นที่ คือ พื้นที่สวนหลวง พื้นที่พัฒนาการ พื้นที่อ่อนนุช และรวมไปถึงผู้เสียภาษีนอกเขตพื้นที่รับผิดชอบที่ประสงค์จะมาใช้บริการด้วย แต่ด้วยเหตุที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสวนหลวง ต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก การให้บริการจึงต้องเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการตามปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นด้วย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง ในการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสวนหลวง โดยจะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่น (Assurance) ด้านการให้ความเอาใจใส่ (Empathy) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง และนำผลวิจัยมาปรับปรุงการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ แก่ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดต่อไป

### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง

## สมมุติฐานงานวิจัย

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง

## ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง ที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ W.G.Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ได้กลุ่มตัวอย่าง 384 คน แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ จึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่น (Assurance) ด้านการให้ความเอาใจใส่ (Empathy)

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง

### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่การดำเนินการทำการวิจัยครั้งนี้ คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง

### 4. ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาดำเนินการทำการวิจัย ครั้งนี้ตั้งแต่ เดือนมีนาคมถึงเดือนเมษายน 2564

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง

2. เพื่อให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสวนหลวง สามารถนำผลการวิจัย ไปเป็นข้อมูลสนับสนุนในการพัฒนาคุณภาพการบริการแก่ผู้ให้บริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

3. เพื่อใช้เป็นแนวทางที่ผู้บริหารของกรมสรรพากร สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ คุณธรรมอัตลักษณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์แก่องค์กร

## การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวงได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) อ้างใน จิตตานันท์ กวนชัยภูมิ, เทพนิมิตร สุริยะ (2561) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ โดยมีมิติการรับรู้คุณภาพบริการ 5 มิติ ดังนี้

1. Tangibles สิ่งที่จับต้องได้ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ ตัวบุคคล รวมถึงเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ
2. Reliability ความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถที่จะปฏิบัติงานบริการได้ตามสัญญาไว้อย่างถูกต้องแม่นยำและมีความเป็นอิสระ
3. Responsiveness ความรับผิดชอบ หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและการจัดเตรียมบริการให้กับลูกค้าได้อย่างทันท่วงที
4. Assurance การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ การแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล
5. Empathy ความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าให้ความสนใจกับลูกค้า รวมถึงมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

Kotler (1976) อ้างใน กรกฎ พัทระกุล (2563) กล่าวว่า “ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในกิจกรรมทางการตลาด และความพึงพอใจของลูกค้ายังมีส่วนสำคัญในองค์กรของรัฐบาลและธุรกิจแต่ละประเภทเพื่อเป็นการปกป้องสิทธิ์ของลูกค้าและผู้บริโภค โดยให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในสินค้า การบริการและกิจกรรมทางการตลาด”

กรกฎ พัทระกุล (2563) สรุปว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี มีความชอบ มีความพอใจ มีความเต็มใจ มีความสบายใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้วได้”

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมหรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ สิ่งทีบุคคลได้รับนั้นเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้ตรงจุดประสงค์ ตรงความต้องการ ตรงความคาดหวัง หรือเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ หากมองมุมมองของการบริการ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็วตอบสนองความต้องการได้อย่างเพียงพอ รวมถึงการเดินทางไปยังแหล่งบริการมีความสะดวก สถานที่ให้บริการมีความสะอาด รู้สึกถึงความปลอดภัย จนผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าสิ่งที่ได้รับในการบริการนั้นทำให้เกิดความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ต้องเสียไป

### ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกรมสรรพากร

กฎหมายประมวลรัษฎากร ได้ถูกแก้ไขปรับปรุงให้สอดคล้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยครั้งล่าสุดในปี พ.ศ. 2535 รัฐบาลได้เริ่มนำระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะมาใช้ในการจัดเก็บแทนภาษีการค้า ที่มีปัญหาการจัดเก็บที่ซ้ำซ้อนไม่เป็นธรรม และไม่สนับสนุนต่อภาคการส่งออกของประเทศ ในขณะที่เดียวกันได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมการให้หักค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การปรับปรุงอัตราการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลให้สอดคล้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจภายในประเทศมาอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น โดยการปรับปรุงแก้ไขประมวลรัษฎากรนั้น มีทั้งการยกเลิกภาษี

ที่ไม่เหมาะสม การเพิ่มภาษีประเภทใหม่ขึ้น และการแก้ไขเพิ่มเติมข้อความเดิมให้ทันสมัยและรัดกุมยิ่งขึ้น จนในปัจจุบันมีกฎหมายภาษีอากรและภาษีอากรที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพากร ซึ่งกรมสรรพากร ได้กำหนดวิสัยทัศน์ 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: การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงและปรับใช้กับกระบวนการงานที่รับผิดชอบ 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) และเพิ่มประสิทธิภาพงาน (Smart Office)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรพรรณ เดชะศิริประภา (2562) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 ผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เงินได้สุทธิในการยื่นภาษี จำนวนเงินที่ทำการขอคืน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ในส่วนของกระบวนการขั้นตอนในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นุจรี คนทา และไพโรจน์ รัตนบุรี (2562) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลได้ว่า ประเด็นที่ 1) การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีเงินได้ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนด้านเพศมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน เป็นผลมาจากในปัจจุบันความเท่าเทียมกันระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีมากขึ้น จึงทำให้ไม่รู้สึกถึงความแตกต่างในการรับบริการ ผลที่ได้คือเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ในเรื่องอายุนั้น แต่ละวัยจะเติบโตจากสิ่งแวดล้อมทางสังคมแตกต่างกันตามยุคตาม

สมัยจะทำให้เกิดการรับรู้ความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสถานภาพโสดก็จะเป็นส่วนตัวสูง มีความอิสระ ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างจากสถานภาพที่สมรสแล้วและเป็นหม้าย ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนก็เช่นเดียวกันที่ทำให้เกิดความรู้สึกนึกคิดที่แตกต่างกัน

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บ ข้อมูลวิจัย คือ แบบสอบถาม (questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 400 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling)

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าแสดงความถี่ (Frequency) ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปร ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปร ด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) การให้ความเอาใจใส่ (Empathy) ของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง โดยใช้ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท

ส่วนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.36, S.D.=0.52$ ) ซึ่งคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ปัจจัยมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจในการบริการในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X}=4.40, S.D.=0.52$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=4.39, S.D.=0.52$ ) ด้านการให้ความเอาใจใส่ การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ( $\bar{X}=4.38, S.D.=0.54$ ) ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ ( $\bar{X}=4.37, S.D.=0.53$ ) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=4.36, S.D.=0.62$ ) ตามลำดับ

สรุปผล ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจในการบริการในระดับมากที่สุด ( $X = 4.39, S.D. = 0.55$ )

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง วิเคราะห์โดยใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ ปรากฏผลตามตารางที่ 1

#### ตารางที่ 1

การทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b)	Beta	t	sig
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $X_1$ )	0.149	0.141	3.008	0.003*
2. ด้านความน่าเชื่อถือ ( $X_2$ )	0.156	0.147	2.771	0.006*
3. ด้านการตอบสนอง ( $X_3$ )	0.086	0.083	1.430	0.154
4. การให้ความเชื่อมั่น ( $X_4$ )	0.132	0.124	2.095	0.037*
5. การให้ความเอาใจใส่ ( $X_5$ )	0.432	0.422	7.324	0.000*
ค่าคงที่	0.206		1.520	0.000*

$R = 0.849, R^2 = 0.721, SEE = 0.296, F = 203.877, Sig. = 0.000^*, * P < 0.05$

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการให้ความเอาใจใส่ ( $Beta = 0.422$ ) ด้านความน่าเชื่อถือ ( $Beta = 0.147$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $Beta = 0.141$ ) และด้านการให้ความเชื่อมั่น ( $Beta = 0.124$ ) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.721 สามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 72.1

#### อภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง พบว่าด้านการให้ความเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่น ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง อภิปรายผลเพิ่มเติมได้ ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการในระดับมากที่สุด และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง ได้รับบริการด้วยความเต็มใจและมีจิตบริการ มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการตลอดเวลา และสถานที่สะอาด



เรียบริ้อย จัดที่นั้งบริการเพียงพอ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงให้ความสำคัญกับความเป็นรูปธรรมของบริการ สอดคล้องกับงานวิจัย ของ ปันณวัชร พัทธราลัย, (2558) ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแจกกับประชาชนทั่วไปผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของลูกค้าผู้ให้บริการ

2. ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ให้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 อยู่ในระดับมากที่สุดและส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวงในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัย เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ตรวจแบบแสดงรายการก่อนชำระเงิน เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์และเต็มใจบริการ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้ถูกต้องตามที่คาดหวัง ส่งผลให้มีภาพลักษณ์ในความน่าเชื่อถือ ทำให้ผู้ให้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง มาใช้บริการ และมีความพึงพอใจต่อการบริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมา แก้วเวชฉาย, (2561) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ผู้ให้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง อยู่ในระดับมากที่สุดแต่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเห็นว่าผู้ให้บริการคาดหวังการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ตั้งใจให้บริการและมีความเสมอภาค มีการจัดลำดับให้บริการอย่างเป็นธรรม และได้รับบริการ/ข้อมูลที่ถูกต้อง เนื่องจากการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง มีการบริการตอบสนองกับผู้รับบริการตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการอยู่แล้ว ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้าจึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาว วรรณ กลิ่นหอม, (2559) ซึ่งศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรและปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านความเอาใจใส่และด้านการตอบสนอง

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น ผู้ให้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจแก่ลูกค้าของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง อยู่ในระดับมากที่สุด และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยการมาใช้บริการของผู้ใช้บริการคาดหวังการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องชัดเจน และเจ้าหน้าที่มีการรักษากฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัดสอดคล้องกับงานวิจัย สอดคล้องกับของ เหลียง หลิงหลิง (2561) ศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการและการรับรู้คุณค่าที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจและความภักดีต่อร้านสปาของลูกค้าในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า H2: คุณภาพบริการด้าน ความเชื่อมั่นได้ สิ่งที่มองเห็นได้ มีอิทธิพลทางบวกต่อความเชื่อไว้วางใจ

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวงอยู่ในระดับมากที่สุดและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเพราะมีป้ายแนะนำขั้นตอนการบริการชัดเจน เข้าใจง่าย ได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ตรวจสอบได้ และบรรยากาศโดยทั่วไปเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเองมีความใส่ใจในการให้บริการจนเป็นที่น่าพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภิภาวรรณ กลิ่นหอม (2559) ซึ่งศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรและปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรมีผลต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านความเอาใจใส่และด้านการตอบสนอง

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

#### ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอื่น ๆ ที่มีผู้ใช้บริการมาใช้บริการเป็นจำนวนมากทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด ดังนี้

1. ด้านความเอาใจใส่ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่ ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง ในการมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง ดังนั้น บุคลากรไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคน ต้องให้ความสำคัญกับการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ และให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐานเดียวกันสามารถตรวจสอบได้ และจัดให้มีป้ายบอกขั้นตอนการบริการอย่างเห็นได้ชัด เข้าใจง่าย เพื่อที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการรับรู้ได้ถึงความเอาใจใส่

2. ด้านความน่าเชื่อถือ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง ดังนั้น บุคลากรไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคน ต้องให้ความสำคัญกับการในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ต้องมีความซื่อสัตย์และจริงใจ เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างทันเวลา เพื่อรักษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง ดังนั้น บุคลากรไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคน ต้องให้ความสำคัญในการดูแลสถานที่ให้สะอาด เรียบร้อย ปลอดภัย เจ้าหน้าที่ต้องมีความพร้อมในการให้บริการได้ตลอดเวลา และให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเป็นมืออาชีพ อุปกรณ์ให้บริการมีความทันสมัย

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง ดังนั้น บุคลากรไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคน ต้องให้

ความสำคัญในการเฝ้าหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ เพื่อใช้ในการให้บริการผู้ใช้บริการ ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด และให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม ที่อาจจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง เช่น ปัจจัยด้านรับรู้เทคโนโลยี ปัจจัยทางจิตวิทยา
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวงเท่านั้น ดังนั้นเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่หลากหลายมากขึ้น ควรขยายขอบเขตของกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น อาทิ เช่น ผู้ใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอื่นๆ ที่มายื่นแบบแสดงรายการเพื่อศึกษาความแตกต่างทางสังคม ค่านิยม ความคิด ของกลุ่มประชากรพื้นที่อื่นเพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการที่มีคุณภาพสูงสุด
3. การศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่นการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม เพื่อความสมบูรณ์มากขึ้นของงานวิจัย

### เอกสารอ้างอิง

- กรกฎ พัวตระกูล.(2563). อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการท่องเที่ยว และแรงจูงใจในการท่องเที่ยวต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวทางชุมชนชายทะเล. การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิตตานันท์ กวนชัยภูมิ,เทพนิมิต สุริยะ.(2561).การศึกษาคุณภาพการบริการห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- นุจรี คณหา และไพโรจน์ รัตนบุรี (2562).คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร.วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เบญชญา แจ้งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร.ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปณณวัชร พ็ชรราวลัย. (2558). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจในเขตกรุงเทพมหานคร.ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรพรรณ เดชะศิริประภา.(2562). การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสรรพากรพื้นที่ 10.ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รุ่งทิพย์ นิลพท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต.ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิภาวรรณ กลิ่นหอม.(2559).การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรและปัจจัยด้านคุณภาพของระบบยื่นแบบที่มีต่อการยอมรับการยื่นแบบและชำระ

- ภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท. การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เหลียง หลิงหลิง.(2561).ปัจจัยคุณภาพบริการและการรับรู้คุณค่าที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และความภักดีต่อร้านสปาของลูกค้าในกรุงเทพมหานคร. ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- Kotler, P. (1997). *Marketing management: analysis, planning implementation and control.* (9<sup>th</sup> ed). New Jersey: Asimmon&Schuster