

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง  
**SERVICE QUALITY AFFECTING USER'S  
SATISFACTION  
OF BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 11  
DINDAENG BRANCH**

ภาวิณี นกจัน

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

**Pawinee Nokjan**

**Email: [pawinee928@gmail.com](mailto:pawinee928@gmail.com)**

**Faculty of Business Administration Program in Management,  
Ramkhamhaeng University  
Corresponding author**

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าแสดงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ช่วงอายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค่าขาย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท และจากผลการวิจัยยังพบว่าระดับความคิดเห็น ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และระดับความคิดเห็น ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11

สาขาคินแดง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}= 4.28, S.D.= 0.501$ ) และ ( $\bar{x}= 4.29, S.D.= 0.557$ ) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาคินแดง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยคุณภาพ การให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาคินแดง ร้อยละ 63 ( $R^2 = 0.63$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขา คินแดง มีจำนวน 4 ด้าน คือ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ความเข้าใจผู้ใช้บริการ การตอบสนองผู้ใช้บริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาคินแดง

## ABSTRACT

This research was studied about service quality affecting user's satisfaction of Bangkok Area Revenue Office 11 Dindaeng Branch. The purpose of this research mainly focused on the service quality of Bangkok Area Revenue Office 11 Dindaeng Branch. The researcher used the simple random sampling and questionnaires methods to consider the satisfaction of sample group of users on Bangkok Area Revenue Office 11 Dindaeng Branch around 400 users. Thus, The statistic of questionnaires showed the result following percentage, frequency, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

Findings showed that the highest proportion of the sample population were female, aged 31-40 years, with a bachelor's degree. They were Self-employed, Merchant, earned an average monthly income of 15,000 – 25,000 Bath. In addition, it was found the service quality factors and satisfaction factors were at the highest level of their opinions ( $\bar{x} = 4.28, S.D.= 0.501$ ) and ( $\bar{x} = 4.29, S.D.= 0.557$ ) respectively.

The result of hypothesis testing found that the service quality affected the user's satisfaction of Bangkok Area Revenue Office 11

Dindaeng Branch with a statistical significance level 0.05 R square of the model was found as 0.63 which showed that the service quality affected the user's satisfaction of Bangkok Area Revenue Office 11 Dindaeng Branch at 63 percent. The quality service factors that affected the user's satisfaction of Bangkok Area Revenue Office 11 Dindaeng Branch included assurance, empathy, responsive and tangible.

**Keyword:** Service quality, Satisfaction, Bangkok Area Revenue Office 11 Dindaeng Branch

**บทนำ**

กรมสรรพากรนำ Digital Technology มาพัฒนาระบบการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีในหลากหลายช่องทาง (Digital Platform) พร้อมเป็นต้นแบบหน่วยงานรัฐ 4.0 ยุทธศาสตร์การบริการ Digital เช่น การนำ ระบบเทคโนโลยี Blockchain มาใช้ให้บริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยวผ่าน Mobile Application ระบบอากรแสตมป์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Stamp) การพัฒนาการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีออนไลน์บนระบบ e-Filing ผ่านทาง RD Smart Tax Application รวมทั้งการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น การขับเคลื่อนและการพัฒนาของกรมสรรพากรในปีที่ผ่านมาเพื่อบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์แผนงานดังกล่าวข้างต้น จะเกิดขึ้นไม่ได้เลยถ้าขาดความมุ่งมั่นทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจจากข้าราชการเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรทุกๆ ท่านที่นำ ความรู้ ความสามารถ กำลังกาย และกำลังใจ ช่วยกันขับเคลื่อนกรมสรรพากรให้พัฒนาทันต่อความผันผวนอย่างไม่หยุดนิ่ง และร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์รักษาประโยชน์ส่วนรวมขับเคลื่อนองค์กร ผู้การเป็นกรมสรรพากรคุณธรรม อีกทั้งยังต้องขอขอบคุณประชาชนผู้เสียภาษีหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่ให้ความร่วมมือกับกรมสรรพากรในการก้าวไปสู่การเป็น “กรมสรรพากรยุคใหม่” ที่พัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เสียภาษีอย่างแท้จริง” (กรมสรรพากร รายงานประจำปี, 2562)

แม้กรมสรรพากรจะประกาศนโยบาย ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนยื่นแบบหรือขอรับบริการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของกรมสรรพากร ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาตลอดหลายปี แต่ผู้วิจัยยังพบว่ายังมีผู้เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งผู้ใช้บริการยังมีพฤติกรรมบอกต่อ แนะนำคนรู้จักเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง ทั้งที่ปัจจุบัน กรมสรรพากรมีช่องทางการชำระภาษีหรือบริการด้านอื่นที่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตครอบคลุม

เกือบทุกบริการ และทุกประเภทภาษี การศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนา เพื่อให้ตรงตามพันธกิจของกรมสรรพากร คือ จัดเก็บภาษีตรงเป้า นโยบายตรงกลุ่ม บริการตรงใจ หรือเรียกสั้นๆ ว่า “ตรงเป้า ตรงกลุ่ม ตรงใจ” ยึดผู้เสียภาษีเป็นศูนย์กลาง

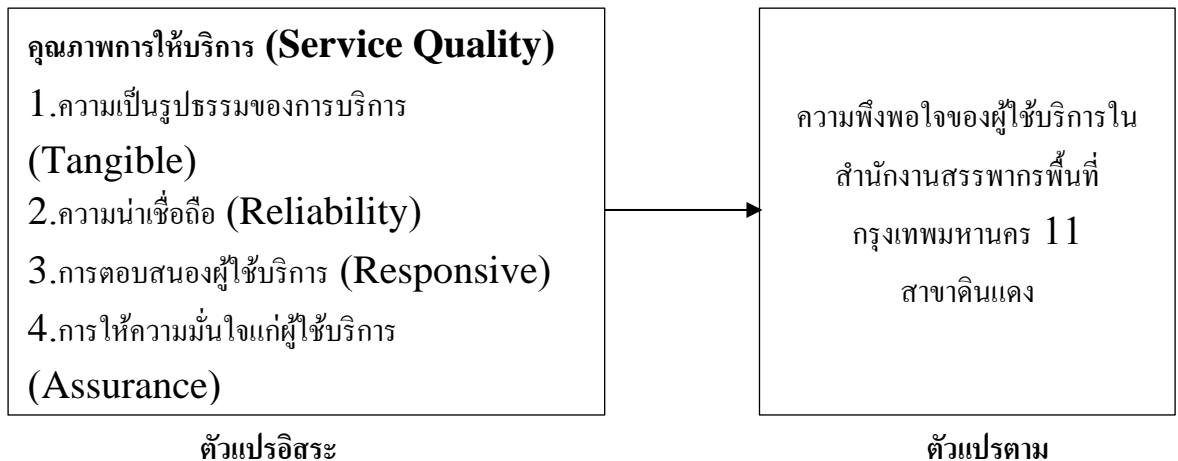
### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง

### กรอบแนวความคิดของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีและแนวความคิดจากการทบทวนวรรณกรรม ทำให้ได้กรอบแนวคิดดังนี้

### ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



### สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง

### ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาдинแดง โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาдинแดง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ W.G. Cochran (1953) อ้างใน วรรณัญ เวียงสิมา (2562) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนเท่ากับ 384 คน แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาด กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองของผู้ใช้บริการ (Responsive) การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ (Assurance) ความเข้าใจผู้ให้บริการ (Empathy) Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) อ้างใน นุจรินกษิตา และ ไพโรจน์ รัตนบุรี (2562) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาдинแดง

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาдинแดง

4. ขอบเขตระยะเวลา ระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือนมีนาคม พ.ศ. 2564 - เดือนเมษายน พ.ศ. 2564

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาдинแดง

2. เพื่อเป็นแนวทางให้เจ้าพนักงานสรรพากรทุกระดับชั้น ปรับปรุง พัฒนา การบริการให้ตรงกับพันธกิจองค์กร เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ให้บริการ

**การทบทวนวรรณกรรม**

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาдинแดง ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

**แนวคิดและทฤษฎีด้านคุณภาพการให้บริการ**

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) อ้างใน โสภิต มนต์จันทร์ (2560) กล่าวว่า การบริการที่มีคุณภาพ เป็นการให้บริการได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ในด้านการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ ที่นำมาเปรียบเทียบกับบริการที่รับรู้การบริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังว่าการบริการที่ได้รับมีความสอดคล้องกันหรือไม่ และได้กล่าวอีกประการหนึ่งว่าคุณภาพ การให้บริการเป็นการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ จนเกิดความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ ตามทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) อ้างใน นุจรี คณา และ ไพโรจน์ รัตนบุรี (2562) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้คือ ได้แก่ 1) ความเชื่อมั่น 2) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว 3) การจับต้องได้ 4) การเห็นอกเห็นใจ และ 5) การรับประกันและความ พึงพอใจในการใช้บริการ

#### **แนวคิดและทฤษฎีด้านความพึงพอใจ**

Pearson, David P. and Johnson (1982) อ้างใน ศศาริศา อารยะรังษี (2556) ให้ความหมาย “ความพึงพอใจของลูกค้า” คือการที่สินค้า หรือบริการสามารถเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ จะทำให้ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการที่เพิ่มมากขึ้น และบ่อยครั้งขึ้น โดยจะบอกไปยังบุคคลใกล้ชิดต่อไป

Shelly (1995) อ้างใน วิชญะ ลาชมภู (2562) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและทางลบ ซึ่งเกิดได้ทั้งความสุขและความทุกข์ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ซึ่งความสัมพันธ์นี้เรียกว่า ระบบ ความพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

#### **ข้อมูลทั่วไปของกรมสรรพากร**

กรมสรรพากร มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษีอากรเพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม และเกิดความสมัคคีใจในการเสียภาษี

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่สาขาที่รับผิดชอบ ตามประกาศกฎกระทรวง ดังต่อไปนี้

(1) รับชำระภาษีอากร คืนเงินภาษีอากร และปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษีอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

(2) ตรวจสอบธุรกิจหรือการประกอบการค้าขนาดเล็กของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

(3) สำรวจและติดตามแหล่งภาษีอากรและผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร เพื่อให้มีการเสียภาษีอากรที่ถูกต้องตามกฎหมาย

(4) ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง

(5) ปฏิบัติงานด้านการเงินและการบัญชีสรรพากร

(6) ประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร

(7) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย (กรมสรรพากร, 2564)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นุจรี คณทา และไพโรจน์ รัตนบุรี (2562) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการจับต้องได้ ด้านความเห็นอกเห็นใจ และด้านการรับประกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความเชื่อมั่นไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนิดา เพชรรัตน์ (2556) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถร่วมพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 คิดเป็นร้อยละ 77.00

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องมือการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ใช้ตัวอย่าง 400 ตัวอย่างและใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling)

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

## 1. สถิติพรรณนา (description statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (percentage) และ ค่าความถี่ (frequency) กับ ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย ( mean :  $\bar{x}$  ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : S.D) กับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองผู้ใช้บริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และความเข้าใจผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขา ดินแดง

2. สถิติอนุมาน (inferential statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขา ดินแดง โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ช่วงอายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค่าขาย รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท

จากผลการวิจัยยังพบว่าระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขา ดินแดง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.28$ , S.D.= 0.501) ซึ่งคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ( $\bar{x}=4.33$  , S.D.= 0.555) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ( $\bar{x}= 4.30$ , S.D.= 0.556) ด้านความเข้าใจผู้ใช้บริการ ( $\bar{x}= 4.28$ , S.D.= 0.559) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{x}= 4.26$ , S.D.= 0.554) และการตอบสนองผู้ใช้บริการ ( $\bar{x}= 4.24$ , S.D.= 0.627) ตามลำดับ

ผลการวิจัยยังพบว่าระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขา ดินแดง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.29$ , S.D.= 0.557)

ผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขา ดินแดง ได้ผลดังนี้

**ตารางที่ 1** การทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขา ดินแดง



ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	Beta	t	sig
<b>(b)</b>				
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X <sub>1</sub> )	0.101	0.100	2.085	0.038*
2. ความน่าเชื่อถือ (X <sub>2</sub> )	0.048	0.048	0.935	0.351
3. การตอบสนองผู้ใช้บริการ (X <sub>3</sub> )	0.117	0.132	2.357	0.019*
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (X <sub>4</sub> )	0.367	0.367	6.270	0.010*
5. ความเข้าใจผู้ใช้บริการ (X <sub>5</sub> )	0.232	0.234	4.158	0.010*
ค่าคงที่	<b>0.583</b>			<b>0.000</b>
			<b>3.866</b>	

$R^2 = 0.630$ ,  $R=0.794$ ,  $SEE = 0.341$ ,  $F = 134.153$ ,  $sig = 0.000$ ,  $*P < 0.05$

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาдинแดง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.630 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาдинแดง ร้อยละ 63.0 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มี 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ( $beta = 0.367$ ) ด้านความเข้าใจผู้ใช้บริการ ( $beta = 0.234$ ) ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ( $beta = 0.132$ ) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $beta = 0.100$ ) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาдинแดง

#### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาдинแดง พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาдинแดง มี 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านความเข้าใจผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาдинแดง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายผลการวิจัยเพิ่มเติม ได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาдинแดง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานสรรพากรพื้นที่

กรุงเทพมหานคร 11 สาขาเงินแดง ระดับมากที่สุดและส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาเงินแดง ในความคิดเห็นของผู้วิจัยการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาเงินแดง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นแบบชัดเจน สถานที่กว้างขวาง สะอาด เรียบร้อย อุปกรณ์การทำงานที่พร้อม บุคลากรที่พร้อมให้บริการด้วยบุคลิกภาพที่ดี สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ เกียรติ ศรีจันทร์(2557) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการ ทฤษฎี ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สัจฉิ แอลทีอี เครือข่ายทรูมูฟ เอช จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลที่ระดับ 0.803

ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาเงินแดง ตามความคิดเห็นของผู้วิจัย เพราะผู้ใช้บริการมีความจำเป็นที่ต้องเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาเงินแดง เนื่องจากเป็นหน่วยงานด้านภาษีอากรโดยตรง จึงมีความน่าเชื่อถือโดยลักษณะการทำงานของหน่วยงาน คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ จึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาเงินแดง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุจรี คณาและไพโรจน์ รัตนบุรี (2562) คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการจับต้องได้ ด้านความเห็นอกเห็นใจ และด้านการรับประกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความเชื่อมั่นไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาเงินแดง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการในระดับมากที่สุดและส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาเงินแดง ผู้วิจัยวิเคราะห์ได้ว่าผู้ใช้บริการคาดหวังการบริการที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีความพร้อมในการให้บริการ อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการให้ได้รับบริการที่ทั่วถึง สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณ์ ธาตุจิตกรณ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง อยู่ในระดับมากที่สุด และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง ผู้ทำวิจัยวิเคราะห์ได้ว่าเจ้าพนักงานสามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการได้จนเป็นที่น่าพอใจ เพราะให้คำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน แต่อยู่ภายใต้การให้บริการด้วยความสุภาพและให้บริการได้ตามมาตรฐาน มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการ ซึ่งสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในการเข้ารับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจภา แจ่มเวชฉาย (2559) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ด้านความเข้าใจผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขา ดินแดง อยู่ในระดับมากที่สุดและส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง เจ้าพนักงานให้บริการโดยถือประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง โดยการให้บริการของเจ้าหน้าที่เคารพสิทธิของผู้ใช้บริการ ให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำสุภาพ กระชับและเข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา ทวีนนท์ และ แวมมยุรา คำสุข (2558) คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงสุดคือ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า และความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ

**ข้อเสนอแนะ**

#### **ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่น่าผลการวิจัยไปใช้**

จากการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเข้าใจผู้ใช้บริการ ดังนั้น กรมสรรพากร ควรสร้างภาพลักษณ์หน่วยงานให้มีความน่าเชื่อถือ สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ ด้านบุคลากรควรมีการจัดอบรมเพิ่มความรู้ ด้านกฎหมายภาษี และนโยบายของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับภาษีอากร เพื่อการให้บริการที่ถูกต้อง ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ เป็นรายด้านดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กรมสรรพากรควรให้ความสำคัญในส่วนของการให้บริการให้มีความสะดวกสบาย ทั้งการเดินทางมาใช้บริการและสะดวกในการใช้บริการ ในส่วนของพนักงานก็ควรให้ความสำคัญ กับพนักงานในด้านการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายด้วยความสุภาพและเรียบร้อย ปฏิบัติการให้บริการด้วยความเต็มใจ

2. ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ เนื่องจากการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขา ดินแดง เป็นงานด้านภาษีอากรซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดต่างๆ ลักษณะการให้บริการในหลายๆ ขั้นตอนเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดทำให้ในบางครั้งไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการได้โดยง่าย เพราะต้องผ่านขั้นตอนการตรวจสอบ ทำให้ในข้อคำถามด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ในข้อ เจ้าพนักงานอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการให้ได้รับบริการได้โดยง่ายจึงได้ระดับความคิดเห็นต่ำสุดในข้อคำถามด้านนี้ ตามความคิดเห็นของผู้วิจัยคิดว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขา ดินแดง ควรมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ หรือประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการหันไปใช้บริการของกรมสรรพากรในช่องทางออนไลน์ที่ปัจจุบันมีให้บริการเกือบครบทุกบริการ

3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ในข้อคำถาม ทั้ง 5 ข้อ เจ้าพนักงานให้ความบริการด้วยความสุภาพ มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ควรแก้ไขให้ในการอบรม ซึ่งแจ้งให้เจ้าพนักงานตระหนักถึงหัวใจของการบริการ คือต้องบริการด้วยความสุภาพ แม้มีเหตุการณ์ที่ยากต่อการควบคุม ให้เจ้าพนักงานอบรมในหัวข้อที่เกี่ยวกับการบริการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการว่าจะได้รับบริการที่ดีในอนาคต

4. ความเข้าใจผู้ใช้บริการ ในข้อคำถามทั้ง 5 ข้อ ข้อคำถาม มีกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ควรได้รับแก้ไข โดยเพิ่มช่องทางการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น การสแกน QR Code เว็บไซต์ Facebook เพื่อแสดงความคิดเห็น ร้องเรียน และแนะนำการให้บริการด้านต่างๆ เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงองค์กรต่อไป

### **ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

1. การศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจและเต็มใจที่จะเสียภาษี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

2. การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากร โดยเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพที่มีการให้ความเห็นจากผู้ประกอบการที่อยู่ในรูปแบบบริษัท หน่วยงานราชการ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลในการเพิ่มคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสมกับทุกกลุ่มเป้าหมายต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

กรณ์ ธาดาจิตติกรณ์.(2562).คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร.บริหารธุรกิจบัณฑิต,มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กรมสรรพากร.(2563).รายงานประจำปี 2562, กรุงเทพมหานคร.

กรมสรรพากร.(2564).เกี่ยวกับกรมสรรพากร, สืบค้นเมื่อ 14 มีนาคม 2564, จาก <https://www.rd.go.th/327.html>.

กาญจนา ทิวินันท์ และ แวมยุรา คำสุข. (2558).คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย.วารสาร ธุรกิจปริทัศน์, มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.

เก็จวลี ศรีจันทร์.(2557).ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร.ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

นุจรี คณหา และไพโรจน์ รัตนบุรี. (2562).คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์,มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เบญชภา แจ็งเวชฉาย (2559).คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร.ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจบัณฑิต,มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พนิดา เพชรรัตน์.(2556).คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2.ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วรัญญา เวียงสิมา.(2562).พฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจสื่อยูทูปของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร.ค้นคว้าอิสระ นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วิษณุ ละขมภู.(2562).ปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง.วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต,จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศศวริศา อาระระงษ์. (2556).คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้  
บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ต ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ใน  
เขตจังหวัดนครราชสีมา. คั่นคว่ำอิสรระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
มงคลอีสาน.

โสภิต มนต์ฉันทะ.(2560).โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ  
ความไว้นื้อเชื่อใจและความจงรักภักดีของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย สาขากาญจนบุรี.วิทยานิพนธ์  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยศิลปากร.