

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21
SERVICE QUALITY THAT AFFECTS SATISFACTION OF USERS
OF THE AREA REVENUE OFFICE 21

กิตติยา สุขเกื้อ

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Kittiya Sukkuar

Email: 6514154131@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 กลุ่มตัวอย่าง 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด รายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ผลวิจัยยังพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการและระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.465) และ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.631) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.606 แสดงว่าตัวแปรอิสระคือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ร้อยละ 60.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

คำสำคัญ : ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

ABSTRACT

Subject research service quality that affects satisfaction of users of the Area Revenue Office 21. The objective of this research was to study service quality that affects satisfaction of users of the Area Revenue Office 21. The samples of the study were 400 users of the Area Revenue Office 21 selected based on a accidental sampling method. The tool used for data collection was an online questionnaire. The data were analysed by using computer software packages for frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results of this research found that most of the samples were female, age between 41 - 50 years old, had a bachelor's degrees, single status, and monthly income was more than 40,000 bath. It was also found that the levels of opinions of service quality factors and satisfaction factor overall there were the highest level of their opinions ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.465) and ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.631) respectively.

The hypothesis testing results found that the service quality factors affected the satisfaction of users of the Area Revenue Office 21. The statistical significance level at 0.05. The forecasting coefficient (R^2) found as 0.606. Which indicated that the independent variables were service quality factors affected the dependent variable was the satisfaction of users of the Area Revenue Office 21 at 60.6 percent. When considering each aspect, it was found that there were 4 aspects: the aspect of understanding and knowing the service users, giving confidence to service users, concreteness of service and response to service users affected the satisfaction of users of the Area Revenue Office 21.

Keywords: Service Quality factors, Satisfaction, Area Revenue Office 21.

บทนำ

กรมสรรพากร (The Revenue Department) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2433 ในสมัยรัชกาลที่ 5 เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะและการใช้นโยบายทางภาษีอากรเพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การจัดเก็บภาษีเป็นกลไกสำคัญสำหรับรัฐบาลที่นำไปใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เช่น ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสตมป์ ภาษีมรดก เป็นต้น

กรมสรรพากรได้จัดทำแผนปฏิบัติการราชการกรมสรรพากร ระยะ 5 ปีฯ กรมสรรพากรได้วิเคราะห์ SWOT ของหน่วยงาน และกำหนดเป้าหมายเร่งด่วนที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจของกรมสรรพากรในระยะ 5 ปี (ปีงบประมาณพ.ศ. 2566–2570) นอกจากนี้กรมสรรพากรยังคงมุ่งเน้นการขับเคลื่อนแผนงาน/โครงการต่างๆ เพื่อต่อยอดจากรากฐานการทำ Digital Transformation ที่มีทราวงไว้นั้นโดยมุ่งเน้น Speed and Scale คือ ความรวดเร็ว และผลลัพธ์ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่จับต้องได้อย่างเป็นรูปธรรม ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกมากขึ้น กรมสรรพากรมีทิศทางการบริหารงานเพื่อบรรลุเป้าหมายตามผลสัมฤทธิ์ใน 4 มิติ ในการขับเคลื่อนการจัดเก็บภาษี (กรมสรรพากร : แผนปฏิบัติการราชการกรมสรรพากร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566)

1) ขับเคลื่อนการจัดเก็บภาษีด้วยข้อมูล เป้าหมายคือ เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีด้วยข้อมูลและเทคโนโลยี โดยเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภายนอกอื่นๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงการกำกับดูแลการนำข้อมูลมาใช้ (Data Governance)

2) ทำงานรูปแบบใหม่ เป้าหมายคือ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น Artificial Intelligence มาใช้ในการทำงาน เพื่อลดระยะเวลาและขั้นตอนในการทำงานโดยในลำดับแรกกรมสรรพากรให้ความสำคัญกับกระบวนการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีนิติบุคคล ซึ่งจะต้องพัฒนากระบวนการที่เกี่ยวข้องให้เป็นดิจิทัลทั้งหมด

3) ทำภาษีให้เป็นเรื่องง่าย เป้าหมายคือ การพัฒนาบริการที่ตอบโจทย์ผู้เสียภาษี โดยยึดผู้เสียภาษีเป็นศูนย์กลาง (Taxpayer Centric) เพื่อให้การเสียภาษีเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิตหรือการดำเนินธุรกิจของทุกคนเช่น การเชื่อมโยงข้อมูลให้ผู้เสียภาษีสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ครบถ้วนการส่งเสริม Application ที่มีมาตรฐาน และการให้คำแนะนำและส่งเสริมผู้เสียภาษีให้ปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีให้ถูกต้องด้วยความสมัครใจ

4) องค์กรขีดสมรรถนะสูงและทันการเปลี่ยนแปลง เป้าหมายคือ การพัฒนาให้บุคลากรมี Mindset พร้อมรับมือบริบทโลกยุคใหม่ โดยให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง คือการมี Proactive Mindset และ Growth Mindset และมุ่งเน้นการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความสุขในการปฏิบัติงาน

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง ตระหนักถึงการให้บริการประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ในการปฏิบัติหน้าที่มีระบบการบริหารจัดการที่เป็นระบบเป็นขั้นเป็นตอน เน้นการให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว มีความโปร่งใส ปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้มีความทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหาที่มีอยู่อย่างเป็นลำดับเป็นขั้นเป็นตอน เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจในการใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง ซึ่งผลวิจัยที่ได้รับจะทำให้ทราบถึงปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อองค์กร และองค์กรสามารถนำผลวิจัยไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง

สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง

ขอบเขตของการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** คือ ผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจึงกำหนดโดยการใช้สูตร W.G. Cochran (1953) ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% จากการคำนวณพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 385 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ตั้งแต่เดือน เมษายน ถึง กรกฎาคม พ.ศ. 2567

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง
2. เพื่อให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง นำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้ตอบสนองต่อความต้องการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

จากแนวคิดและทฤษฎี พาราสุรามันซีทอธัมและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1990) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการในสายตาผู้ใช้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ที่ได้รับจากการบริการและสามารถจำแนกคุณลักษณะของการบริการของผู้ใช้บริการออกเป็น 10 ประการ อย่างไรก็ตาม เครื่องมือวัดคุณภาพที่ว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการ การวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัยดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น เครื่องใช้สำนักงาน บุคคล สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่ให้คำมั่นไว้กับผู้ใช้บริการด้วยความถูกต้อง เหมาะสม และมีความ
3. ความสามารถการตอบสนอง (Responsive) หมายถึง การบริการอย่างรวดเร็ว ตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ
4. การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงาน สร้างความมั่นใจว่าผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ดี
5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการผู้ใช้บริการแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ให้ความเป็นกันเอง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

คมสัน อินทเสน (2560) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ได้รับบริการตอบสนองจากการปฏิบัติงานและผลตอบแทนจนทำให้เกิดความสุข ทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงานเกิดขวัญกำลังใจทำให้เกิดคุณภาพและประสบผลสำเร็จ

ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีที่มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการของบุคคล เป็นเรื่องที่จะเอื้ออำนวยและเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา การประเมินความพึงพอใจโดยผู้ใช้บริการจึงเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและเป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการและส่งผลให้เกิดความจงรักภักดี

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

ปัจจุบันได้มีการแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ.2551 เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม พ.ศ. 2554 เปลี่ยนจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 เป็นสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21

โดยมีพื้นที่ในความรับผิดชอบ 4 เขต ประกอบด้วย เขตมีนบุรี เขตหนองจอก เขตลาดกระบัง และเขตคลองสามวา มีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจำนวน 3 พื้นที่สาขา ดังนี้

1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามีนบุรี
 - พื้นที่ในความรับผิดชอบ เขตมีนบุรี เขตคลองสามวา
2. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาหนองจอก
 - พื้นที่ในความรับผิดชอบ เขตหนองจอก
3. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาลาดกระบัง
 - พื้นที่ในความรับผิดชอบ เขตลาดกระบัง

สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- วางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรม และสำนักงานสรรพากรภาค
- กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ และตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง และดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษีอากร รวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากร
- กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
- พิจารณาคืนเงินภาษีอากร
- ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี
- ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร

- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

สรรพากรอำเภอ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- รับชำระภาษีอากร คืนเงินภาษีอากร และปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษีอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- ตรวจสอบธุรกิจหรือการประกอบการค้าขนาดเล็กของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- สำรวจและติดตามแหล่งภาษีอากรและผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร เพื่อให้มีการเสียภาษีอากรที่ถูกต้องตามกฎหมาย
- ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง
- ปฏิบัติงานด้านการเงินและการบัญชีสรรพากร
- ประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธัญลักษณ์ แผนสมบูรณ์ (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รูปแบบกิจการเป็นแบบบุคคลธรรมดา รายได้ต่อปี 100,000 – 500,000 บาท และลักษณะการประกอบธุรกิจประเภทบริการ นอกจากนี้ยังพบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R square) เท่ากับ 0.828 ดังนั้นตัวแปรอิสระทุกตัวอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 82.8 ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาด้านน้ำหนักของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเชื่อถือได้ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการตามลำดับ

ไพเราะ พอสม (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 20,000 บาท ผลวิจัยยังพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและ

ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีโดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.547) และ ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.906) ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.330 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีได้ร้อยละ 33.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะกายภาพที่เป็นรูปธรรมของผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัยด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประชากรที่ใช้คือ ผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้สูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 5 หรือ 0.05 จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน แต่เพื่อป้องกันการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ จึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับการวิเคราะห์ในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติเชิงพรรณนา ใช้สถิติการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อตอบปัญหาวิจัยตามวัตถุประสงค์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41 – 50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็น ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.465) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.511) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.503) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.576) ด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.515) และด้านที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.582) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.631) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก คือ ท่านรู้สึกประทับใจและเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.673) รองลงมา คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง ให้บริการตอบสนองความต้องการของท่าน ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.664) และท่านได้รับการบริการเป็นไปตามความคาดหวัง ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.670) ตามลำดับ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง

ตาราง 1 การทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอย (B)	Beta	t	Sig
1.ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (X_1)	0.148	0.118	2.392	0.017*
2.ด้านความเชื่อถือได้ (X_2)	0.118	0.097	1.692	0.091
3.ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (X_3)	0.141	0.129	2.092	0.037*
4.ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (X_4)	0.179	0.145	3.156	0.002*
5.ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ (X_5)	0.435	0.401	7.816	0.000*
ค่าคงที่	0.015		0.074	0.941

R = 0.779, R² = 0.606, SEE = 0.399, F = 121.259, Sig. = 0.000, * = P < 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.606 แสดงว่า ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง ร้อยละ 60.6 และเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า มี 4 ด้าน คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ($Beta = 0.401$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ($Beta = 0.145$) ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ($Beta = 0.129$) และด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ($Beta = 0.118$) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัยเพิ่มเติมได้ ดังนี้

ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัย พบว่า เนื่องมาจากพนักงานเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง มีความเข้าใจถึงความจำเป็นในการมารับบริการของผู้ใช้บริการ ซึ่งพนักงาน เจ้าหน้าที่ มีความเป็นกันเองกับผู้ให้บริการ และรับฟังถึงปัญหา ให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการแต่ละบุคคลโดยให้เวลากับผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ อีกทั้งมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ พร้อมทั้งเมื่อเกิดปัญหาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่เข้าถึงง่าย จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธัญลักษณ์ แผนสมบูรณ์ (2563) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 พบว่า ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัย พบว่า เนื่องมาจากพนักงาน เจ้าหน้าที่ ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับผู้อื่นหรือผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ซึ่งนำ

ความรู้ความสามารถที่มีมาตรฐาน เชื่อถือได้ โดยใช้ทักษะในการให้บริการตรงตามตำแหน่งหน้าที่ ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ด้านความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของณัฐนรี ทองบาง (2563) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัย พบว่า เนื่องมาจากพนักงานเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง มีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และสถานที่ในการให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ มีที่นั่งระหว่างรอรับบริการเพียงพอ อีกทั้งยังให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและใช้ถ้อยคำที่สุภาพอ่อนน้อม พร้อมทั้งอุปกรณ์ในการปฏิบัติทันสมัย มีเพียงพอต่อผู้ให้บริการ มีป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวรรณิสา บุญขวัญ (2563) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา: บริษัทตรีเพชรอิซูซุกิซซิ่ง จำกัด สาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัย พบว่า เนื่องมาจากพนักงานเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง มีความพร้อมในการให้บริการและเต็มใจในการช่วยเหลือด้วยความเอาใจใส่และกระตือรือร้น ให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก อีกทั้งให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ เป็นสาเหตุที่ทำให้ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ด้านความเชื่อถือได้ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง ซึ่งในการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง พนักงานเจ้าหน้าที่สามารถเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี และให้บริการได้ตรงกับความต้องการ

ต้องการ มีการให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ให้บริการอย่างเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง อีกทั้งแก้ไขปัญหาก็รวดเร็วเหมาะสมตรงประเด็น และพนักงาน เจ้าหน้าที่มีเพียงพอดูแลผู้ใช้บริการ สิ่งต่างๆ เหล่านี้สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง ทำได้ดีอยู่แล้ว จึงไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของรุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโล รังสิต ด้านความเชื่อถือได้ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่น่าผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ พบว่า การเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง เป็นอันดับแรก แม้ว่า พนักงาน เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจถึงความจำเป็นในการมารับบริการของผู้ใช้บริการ ซึ่งพนักงาน เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ และรับฟังถึงปัญหา ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการแต่ละบุคคลโดยให้เวลากับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ อีกทั้งมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ พร้อมทั้งเมื่อเกิดปัญหาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่เข้าถึงง่าย แต่อาจจะต้องมีการปรับปรุงช่องทางการติดต่อสื่อสารให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบันมีการสื่อสารออนไลน์หลากหลายช่องทาง เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวกรวดเร็ว และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันเวลาที่ เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการ

2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ พบว่า การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง เป็นอันดับสอง แม้ว่าพนักงาน เจ้าหน้าที่ ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับผู้อื่นหรือผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน มีการนำความรู้ความสามารถที่มีมาตรฐาน เชื่อถือได้ มาให้บริการ โดยใช้ทักษะในการให้บริการตรงตามตำแหน่งหน้าที่ ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในการใช้บริการ แต่อาจจะต้องปรับปรุงในเรื่องการเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถให้พนักงานเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น โดยจัดการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการ

3. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง เป็นอันดับที่สาม แม้ว่าพนักงาน เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง มีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และสถานที่ในการให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ มีที่นั่งระหว่างรอรับบริการเพียงพอ อีกทั้งยังให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและใช้ถ้อยคำที่สุภาพอ่อนน้อม พร้อมทั้งมีอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย เพียงพอต่อผู้ให้บริการ มีป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย แต่อาจต้องเพิ่มป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น รวมทั้งอาจมีการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการนั่งรอรับบริการ เช่น มีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร เจลแอลกอฮอล์ และสัญญาณอินเทอร์เน็ต เพื่อนำไปสู่ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ

4. ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ พบว่า การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระดับมากที่สุด แม้ว่าพนักงาน เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง มีความพร้อมในการให้บริการและเต็มใจในการช่วยเหลือด้วยความเอาใจใส่และกระตือรือร้น ให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก อีกทั้งให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งควรเพิ่มความเต็มใจและตั้งใจในการให้บริการ บริการด้วยความรวดเร็วตามขั้นตอน ไม่เลือกปฏิบัติ โดยควรจัดให้มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คัดกรองผู้ให้บริการให้ตรงกับความต้องการ เพื่อการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 พื้นที่สาขาลาดกระบัง เช่น ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการ เพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางพัฒนาการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้ผู้ให้บริการมากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่นๆ หรือในภาพรวมของกรมสรรพากร ทั้งนี้เพื่อหาแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการให้บริการที่ตีร่วมกันต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2566). *เกี่ยวกับกรม*. สืบค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2567. จาก <https://www.rd.go.th>
- กรมสรรพากร. (2566). *แผนปฏิบัติการราชการกรมสรรพากร ปีงบประมาณ พ.ศ.2566*. สืบค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2567. จาก <https://www.rd.go.th>
- กรมสรรพากร. (2566). *รายงานประจำปี ปี 2565*. สืบค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2567. จาก <https://www.rd.go.th>
- คมสัน อินทเสน และคณะ. (2560). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต. สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์
ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด*. การค้นคว้าอิสระคณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการ.
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี.
สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต . สาขารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยสยาม.*
- ณัฐนรี ทองบาง. (2563). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย
โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช*. การค้นคว้าอิสระคณะบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธัญลักษณ์ แผนสมบูรณ์. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2*. ค้นคว้าอิสระคณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- ไพเราะ พอสม. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต
อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระคณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ.
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้
บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโล รังสิต*. การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วรรณิสา บุญขวัญ. (2563). *คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา:บริษัท
ตรีเพชรอีซูซุลิซซิ่ง จำกัด สาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. การค้นคว้าอิสระคณะบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1990). *Five imperatives for improving
service quality*. Sloan Management Review.
- W.G. Cochran (1953). *Sampling Techiques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.