

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้

สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

SATISFACTION OF THE PEOPLE TO THE SERVICE OF THE REVENUE

DEPARTMENT AT BANGRAK DISTRICT OFFICE

นวพร เปรมปรีดี

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Nawaporn Prempree

Email: 6514154135@rumail.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting,

Ramkhamhaeng University

Corresponding Author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร จำนวน 425 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการ

ABSTRACT

The objective of the research "Satisfaction of the people to the service of the revenue department at bangrak district office Bangkok." is (1) To study satisfaction with the services of the revenue department Bang Rak District Office Bangkok (2) To study the service satisfaction of the revenue department Bang Rak District Office Bangkok classified by personal factors. The sample of this research was 425 people to the service of the revenue department at bangrak district office Bangkok. The sample size was calculated by using Taro Yamane's formula and selected through convenience sampling. The research instrument was a questionnaire developed by the researcher, divided into 4 parts, Part 1: Questionnaire to screen respondents. Part 2: Questionnaire to personal factors of respondents. Part 3: Questionnaire to Service quality factors. Part 4: Questionnaire to service satisfaction of the revenue department at bangrak district office Bangkok.

The study indicated that Service quality factors affect the service satisfaction of the revenue department Bang Rak District Office Bangkok include tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy. These factors significantly affect the service satisfaction of the revenue department Bang Rak District Office Bangkok at a statistical significance level of 0.05.

Keywords : Service quality factors and service satisfaction

บทนำ

กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีบทบาทและความสำคัญทั้งในฐานะเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยและเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่แตกต่างจากพื้นที่อื่นๆ ของประเทศ ซึ่งทำหน้าที่บริหารเขตการปกครองพิเศษกรุงเทพมหานคร (ศูนย์สารสนเทศกรุงเทพมหานคร,2566) ดังเห็นจากการมีพระราชบัญญัติเฉพาะองค์การ นั่นคือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 นอกจากนี้รูปแบบการบริหารกรุงเทพมหานครยังเป็นระบบชั้นเดียว หมายถึง กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรเดียวที่รับผิดชอบดูแลพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้งหมด ด้วยสภาพการเป็นศูนย์กลางและศูนย์รวมของความเจริญในด้านต่างๆ กรุงเทพมหานครทำให้เกิดการหลั่งไหลความเจริญต่างๆ ให้เข้ามาสู่ประเทศ รวมถึงทางด้านการเมืองที่ให้ความสำคัญกับพื้นที่การเลือกตั้งในกรุงเทพมหานครก็ระดับประเทศ รวมถึงการบริหารงานของรัฐบาลเป็นอย่างมาก จึงทำให้กรุงเทพมหานครมีลักษณะโดดเด่นกว่าการบริหารงานในรูปแบบอื่นของประเทศ รูปแบบการบริหารกรุงเทพมหานครมีวิวัฒนาการมาควบคู่กับรูปแบบการปกครองของประเทศ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง รูปแบบการบริหารกรุงเทพมหานครมีพัฒนาการมาพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจสังคม และการเมืองการปกครองของประเทศและเนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย เป็นเมืองศูนย์กลางการบริหารและการปกครองเป็นเมืองศูนย์กลางความเจริญและเป็นเมืองขนาดใหญ่ ที่มีอัตราความเจริญเติบโตขยายตัวอย่างรวดเร็ว (ศูนย์สารสนเทศกรุงเทพมหานคร,2566)

กรุงเทพมหานครถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิเศษ โดยแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 50 สำนักงานเขต โดยแต่ละสำนักงานเขตมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการให้บริการออกเป็นส่วนราชการ ภายในสำนักงานเขต จำนวน 10 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายรายได้ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ และฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ศูนย์สารสนเทศกรุงเทพมหานคร,2566) ซึ่งสำนักงานเขตมีหน้าที่ในการให้บริการและตอบสนองความต้องการประชาชนในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งในด้านคุณภาพและการให้บริการ

สำนักงานเขตรัก กรุงเทพมหานคร มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 5.536 ตารางกิโลเมตร แบ่งออกเป็น 5 แขวง ประกอบด้วย แขวงบางรัก แขวงมหาพฤฒาราม แขวงสีพระยา แขวงสีลม และแขวงสุริยวงศ์ (สำนักงานเขตบางรัก,2567) โดยฝ่ายรายได้ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการจัดเก็บรายได้ของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีน้ำมัน และค่าธรรมเนียมต่างๆ ดังนั้นการให้บริการประชาชนจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมาก ที่เจ้าหน้าที่จะต้องรับผิดชอบต่อสนองความต้องการต่างๆ ให้แก่ประชาชนได้ตรงตามประเด็น เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน การมีความรู้

ความเข้าใจ ให้คำแนะนำ พร้อมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ประชาชนได้อย่างตรงประเด็น ให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติจะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญต่อสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร เพราะความร่วมมือของประชาชนเป็นแรงขับเคลื่อนที่จะพัฒนาสำนักงานเขต รวมถึงกรุงเทพมหานคร ส่งผลให้สำนักงานเขตบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงาน ทำให้กรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองที่พัฒนาและเติบโตได้ในอนาคต

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมากต่อสำนักงานเขตบางรัก และต่อการพัฒนากรุงเทพมหานครให้เติบโตอย่างยั่งยืน ผู้วิจัยเล็งเห็นเป็นประเด็นที่มีความสำคัญและมีความน่าสนใจ จึงเลือกการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร โดยใช้กรอบแนวคิดในการตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับใด ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางรักให้มีการบริการที่มีคุณภาพเพื่อ สร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรที่พัฒนาและเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก จำนวน 10,789 คน ข้อมูลในปีงบประมาณ 2565 และ 2566 ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2565 ถึง 31 พฤษภาคม 2566 (สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร, 2565)
2. ขอบเขตด้านเวลา ดำเนินการศึกษาวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม - เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2567
3. ขอบเขตด้านตัวแปร ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ (2) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ส่วนตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ได้กล่าวว่า การสร้างมิติแห่งการบริการ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการที่เกิดขึ้น ดีพอที่จะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับคุณค่าจากต้นทุนที่ได้ใช้จ่ายออกไป เพื่อสร้างความผูกพันระยะยาว กำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้และสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangible) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การสร้างความมั่นใจ (Assurance) และ การเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy)

Kotler (1997) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ การแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่ง เป็นสิ่งที่ไม่มียุติกรรม และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของใดๆโดยที่การผลิต อาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ

ฉัตร โชติช่วง (2565) ให้ความหมาย คุณภาพการบริการว่า คุณภาพงานการให้บริการเป็นสิ่งจำเป็นที่ศูนย์บริการต่างๆ ต้องมีความรับผิดชอบร่วมกันโดยที่ทุกคนต้องร่วมมือเสนอความคิดเห็นร่วมกัน ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เอาใจใส่ในการบริการ เพื่อให้มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการผู้ที่เข้าไปใช้บริการอย่างตรงตามความต้องการ เพื่อทำให้เกิดความประทับใจในการใช้บริการให้มากที่สุด

และตามที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า กิจกรรมหนึ่งที่ส่งมอบกิจกรรมใดๆให้ผู้รับ โดยตอบสนองความต้องการต่างๆ ได้รับความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก จนเกิดความพึงพอใจ และประทับใจสูงสุด เกิดเป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ให้บริการและผู้รับบริการ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดี เกิดการบอกต่อจนทำให้ผู้ใช้บริการอยากที่จะกลับมาใช้บริการอีกในครั้งถัดไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของ มิลเลท (Millet, 1954) เป้าหมายที่สำคัญของการให้บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจ โดยยึดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การให้บริการอย่างยุติธรรม ให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ประชาชนผู้รับบริการทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

2. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการจะต้องมีความเพียงพอในการให้บริการ และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม

3. การบริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) คือ ในการให้บริการต้องมีความตรงต่อเวลา รวดเร็ว ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เกิดขึ้นสม่ำเสมอ ยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง ไม่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานว่าจะหยุดให้บริการเมื่อใด

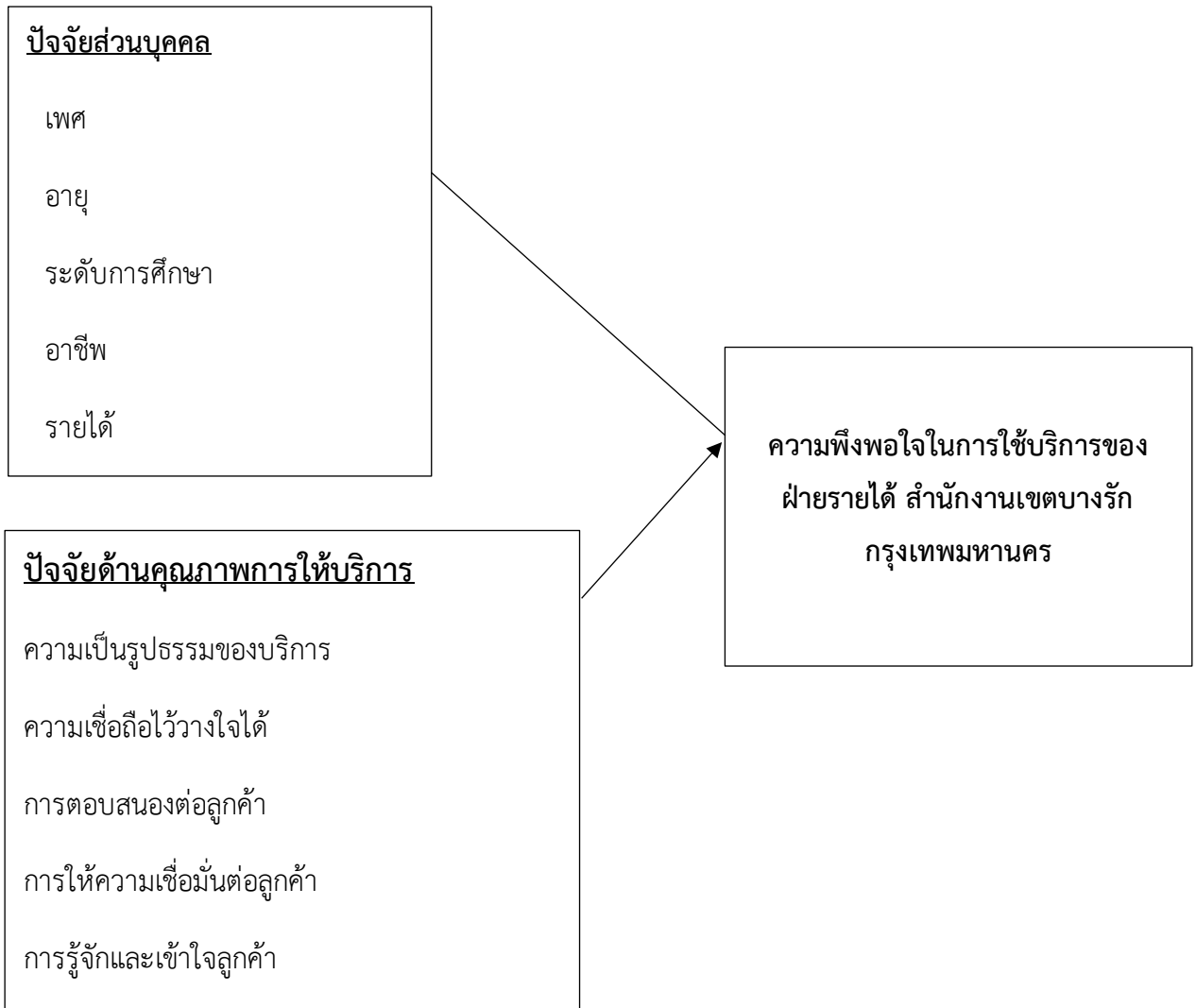
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่ปรับคุณภาพทั้งในด้านปริมาณและการปฏิบัติงาน เพิ่มความสามารถที่มากขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพโดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า

และตามที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความรู้สึก นึกคิด อารมณ์ที่ได้รับการตอบสนองกลับมาเป็นผลอันน่าพึงพอใจ ทำให้เกิดความประทับใจ เกิดความสุข ซึ่งความพึงพอใจล้วนแล้วแต่ส่งผลให้คุณภาพของงานหรือประสิทธิภาพออกมาเป็นอย่างดี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ น่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง ซึ่งเป็นการวิจัยที่ศึกษาสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ และหาคำตอบของปัญหาการวิจัยด้วยการเก็บข้อมูลจากสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ที่เกิดขึ้นจริง โดยที่ผู้วิจัยไม่ได้เปลี่ยนแปลงข้อมูลใด ๆ หรือสร้างขึ้นใหม่ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ และทดสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษางานวิจัย จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ของแบบสอบถาม พบว่า ค่า IOC ของข้อคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัดและสามารถนำไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชาชนที่มาใช้บริการฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร จำนวน 50 คน และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีครอนบาช ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.92 แสดงว่ามีระดับความเชื่อมั่นสูงและสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก จำนวน 10,789 คน ข้อมูลในปีงบประมาณ 2565 และ 2566 ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2565 ถึง 31 พฤษภาคม 2566 (สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร, 2565) โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 425 คน จากนั้นใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยมีการคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม และแจกแบบสอบถามทางช่องทางออนไลน์เป็นหลัก

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis และผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบโดยใช้เทคนิค Factor Analysis ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ คือ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ 5 องค์ประกอบ และความพึงพอใจในการใช้บริการ ฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 1 องค์ประกอบ

สรุปการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
เพศ	หญิง	288	67.8
อายุ	27 - 42 ปี	248	58.4
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	288	67.8
อาชีพ	อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	166	39.1
รายได้	25,001 – 35,000 บาท	120	28.2

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนให้ความสำคัญกับทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับคะแนนมากที่สุด ซึ่งหมายความว่าในทุกๆข้อ ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

3. จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร แสดงดังในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

Model	b	Std. Error	Beta	t	Sig	F	Sig.
ค่าคงที่	0.997	0.166		5.989	0.000*	88.872	0.000*
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.150	0.050	0.153	3.005	0.003*		
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.115	0.055	0.120	2.098	0.036*		
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.171	0.047	0.192	3.604	0.000*		
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	0.226	0.050	0.245	4.489	0.000*		
ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	0.120	0.048	0.129	2.519	0.012*		

R = 0.717, R² = 0.515, Adjusted R Square = 0.509, SEE = 0.279 * sig < 0.05

จากตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่ามีตัวแปรอิสระ จำนวน 5 ตัว ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีผลสูงสุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Sig = 0.000*, b = 0.226), ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Sig = 0.000*, b = 0.171), ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Sig = 0.003, b = 0.150), ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Sig = 0.012, b = 0.120) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Sig = 0.036, b = 0.115) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.717 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 51.5 มีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.166 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอย ได้ดังนี้

$$Y = 0.997 + 0.226 (\text{ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ}) + 0.171 (\text{ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ}) + 0.150 (\text{ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ}) + 0.120 (\text{ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ}) + 0.115 (\text{ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้})$$

Y แทนค่า ความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร พบว่ามีตัวแปรอิสระ 5 ตัวแปร ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

(1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ใช้ระยะเวลาในการบริการที่เหมาะสมมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัวในการให้บริการ ซึ่งการบริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณ์พงษ์โกศลนริตวิงษ์ และสุเมธ ธูดาราทระกุล (2566) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ลักษณะที่สัมผัสได้ ความเชื่อถือได้ ความน่าเชื่อถือ ความแน่นอน และความเข้าใจลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7

(2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและมีความรู้ความเข้าใจและความเชี่ยวชาญในด้านภาษี สามารถที่จะให้คำแนะนำและบริการด้วยความมั่นใจ พร้อมกับให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติดา บุญศรี, จุฑาทิพ ทุมขุนทด, ฐาปกรณ์ อ่วมสถิตย์ และชัญญา เขตขันธ์ (2564) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ส่งผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เนื่องจากความสำคัญของคุณภาพการให้บริการต้องสร้างความเชื่อถือ การให้บริการตามระเบียบ สามารถยืดหยุ่นได้ตามระเบียบ ตอบสนองความต้องการ และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

(3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ สามารถแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ตรงประเด็น จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติดา บุญศรี, จุฑาทิพ ทุมขุนทด, ฐาปกรณ์ อ่วมสถิตย์ และชัญญา เขตขันธ์ (2564) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ด้านการตอบสนองลูกค้าส่งผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี เพราะพนักงานมีความเต็มใจ พร้อมช่วยเหลือให้บริการลูกค้าทันที สามารถเข้ารับบริการได้ง่าย

สะดวกต่อการมาใช้บริการ ตอบคำถามและข้อสงสัยของผู้เข้ามาใช้บริการด้วยความเต็มใจ มีความพร้อมในการบริการ อยู่เสมอ

(4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า การที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการจัดเก็บภาษี ให้บริการถูกต้องและครบถ้วน มีทักษะในการแก้ไขปัญหาด้านการจัดเก็บภาษีให้กับผู้รับบริการ ซึ่งภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นภาษีใหม่ซึ่งประชาชนยังไม่มีความรู้ความเข้าใจ หากเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายปัญหาต่างๆ หรือเหตุผลในการชำระภาษีได้อย่างตรงประเด็น ทำให้ประชาชนที่ต้องเสียภาษีนั้นเกิดความเชื่อมั่นและเต็มใจในการชำระภาษี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไกรกฤตย์ บุษปรรณ และสมบุรณ์ สารพัด (2564) ได้ศึกษา อิทธิพลของปัจจัยคุณภาพการบริการต่อความภักดีของลูกค้าในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง พบว่า คุณภาพการบริการที่รับรู้จริงส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ สรุปได้ว่าความเป็นรูปธรรมของบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การรู้จักและเข้าใจลูกค้าและการตอบสนองต่อในด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ เกิดจากการบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า

(5) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า การให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒนาพงศ์ จอสอน ,ธเนศ เสถียรนาม และวิชุดา เสถียรนาม (2566) พิจารณาจากปัจจัย 5 ตัว ได้แก่ ลักษณะที่จับต้องได้ การตอบสนอง ความน่าเชื่อถือ การประกันคุณภาพ ความเข้าอกเข้าใจ ปัจจัยทั้ง 5 ตัวนี้คือ เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการตามทฤษฎี SERVQUAL ปัจจัยที่ได้รับคะแนนรวมสูงสุดในรายการของ SERVQUAL คือลักษณะที่จับต้องได้ ตามมาด้วยการประกันคุณภาพความเข้าอกเข้าใจ ความน่าเชื่อถือ และการตอบสนอง แสดงให้เห็นว่าความเข้าอกเข้าใจในผู้รับบริการอยู่ในระดับสูง แสดงถึงว่าปัจจัยด้านความเข้าอกเข้าใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการบริการและความพอใจ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน มีผลต่อความพึงพอใจ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร โดยด้านความมั่นคงอยู่ในระดับสูงสุด แสดงให้เห็นว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ประชาชนให้ความสำคัญด้านคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ดังนั้น การที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านการจัดเก็บภาษี ให้บริการถูกต้องและครบถ้วน มีทักษะในการแก้ไขปัญหาด้านการจัดเก็บ

ภาษาให้กับผู้รับบริการซึ่งภาษาที่ติดและสิ่งปลูกสร้างเป็นภาษาใหม่ซึ่งประชาชนยังไม่มีความรู้ความเข้าใจ หากเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายปัญหาต่างๆ หรือเหตุผลในการชำระภาษีได้อย่างตรงประเด็น ทำให้ประชาชนที่ต้องเสียภาษีนั้นเกิดความเชื่อมั่นและเต็มใจในการชำระภาษี

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาของผู้ใช้บริการของฝ่ายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร เท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษาผู้บริการในพื้นที่เขตอื่นๆ เพื่อให้ทราบความคิดเห็นที่แตกต่างและข้อมูลที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายได้ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร เพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เช่น ปัจจัยการให้บริการ เป็นต้น เพื่อให้งานวิจัยมีผลลัพธ์ที่แตกต่าง ครอบคลุม และครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

3. การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ดังนั้นในการศึกษาครั้งถัดไปควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต การสนทนากลุ่มเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อ

บรรณานุกรม

- กรณ์พงษ์ โกศลนิตติวงษ์ และ สุเมธ ฐวตาราทระกุล (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7. วารสารรัชต์ภาคย์, 17(52), 228-237
- กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2565). ความพึงพอใจ. สืบค้นเมื่อ 21 เมษายน พ.ศ. 2566. จากเว็บไซต์ <https://cpd.go.th/index.php>
- ไกรกฤตย์ บุชบรรณ และสมบุรณ์ สารพัต (2564). อิทธิพลของปัจจัยคุณภาพการบริการต่อความภักดีของลูกค้าในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง. วารสารวิชาการ, 6(10), 256-270
- ฉัตร โชติช่วง (2565).คุณภาพงานบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ ทรูมูฟ สาขาเซ็นทรัล แจ้งวัฒนะ.วิทยาลัยบริหารธุรกิจและนวัตกรรมการบัญชี, มหาลัษฏธุรกิจบัณฑิต
- พัฒนาพงศ์ งามสอน ,ธเนศ เสถียรนาม และ วิชุดา เสถียรนาม (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารไฟฟ้าในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปัญหาโลกร้อนเป็นปัญหาสำคัญที่ได้รับการตระหนักถึงจากรัฐบาลเมืองทั่วโลก. การประชุมวิชาการวิศวกรรมโยธาแห่งชาติ ครั้งที่ 28. ภูเก็ต
- ภูวนาท ธนสารพิบูลกิจ (2566). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกาย ยูฟิต ฟิตเนส คลับ. วารสารการจัดการการท่องเที่ยว นันทจิตและจิตบริการ, 5(2), 1-20
- มณฑกานต์ ฉิมเกิด และสุธรรม พงศ์สำราญ (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์, วารสารเกษมบัณฑิต, 18(1)
- มนทิพย์ ทิพย์มงคล (2566). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์. สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วรกานต์ เชื้อสำราญ (2564).ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำ และความพึงพอใจในการใช้บริการร้านสะดวกซัก (Laundromat) ของผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.สารนิพนธ์ปริญญาการ จัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล
- วิลาสินี จงกลพีช (2563). คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิวัฒน์ อยู่พร้อม (2563).คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี.การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

- ศภิสรา ศรีอาหารวงศ์ (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในจังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล
- ศิริชัย สมितिปรีชาวงษ์ และ ปัญญา ศรีสิงห์ (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารสมาคม 25(3), 186-199
- ศูนย์สารสนเทศกรุงเทพมหานคร (2566). รูปแบบการบริหารกรุงเทพมหานคร, ค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2567. จากเว็บไซต์ https://apps.bangkok.go.th/info_gidsedbkk/m.info/bma_k/knw5.html
- สำนักงานเขตบางรัก (2566). พื้นที่ การปกครอง, ค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2567. จากเว็บไซต์ <https://webportal.bangkok.go.th/bangrak>
- สุชาดา บุญศรี, จุฑาทิพ ทูมขุนทด, ฐาปกรณ์ อ่วมสฤติย์ และชญัญญา เขตพันธ์ (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสุพรรณบุรี. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 11(4), 303-311, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
- Kotler, Philip. (1997). Principles of Marketing. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Millet, J. D. (1954). Management in Public Service: The Quest for Effective Performance. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 6(1), 12-40