

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้
บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
Factors Influencing Taxpayer Satisfaction with Tax Filing Services in Bangkok, Thailand

กัญญาณัฐ กัญญะลา
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Kanyanat Kanyala
Email.com: 6614154107@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Accounting,
Ramkhamhaeng University
Corresponding Author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการและอิทธิพลของทฤษฎีความเสมอภาคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ (2) ศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ช่องทางการยื่นภาษี ระยะเวลารอคิว และระยะเวลาแก้ไขปัญหต่างกัน มีความพึงพอใจในการยื่นภาษีภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับคุณภาพการให้บริการ มิติการตอบสนอง มิติความมั่นใจ และมิติสิ่งที่จับต้องได้ และทฤษฎีความเสมอภาค มิติการเปรียบเทียบกับผู้อื่น และมิติการรับรู้ความยุติธรรม ส่งผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ทฤษฎีความเสมอภาค, ความพึงพอใจ, ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ABSTRACT

The research titled “Factors Influencing Taxpayer Satisfaction with Tax Filing Services in Bangkok, Thailand” aimed to examine the effects of service quality and Equity Theory on taxpayers’ satisfaction and to identify differences based on demographic factors. The results revealed that taxpayers differed significantly in satisfaction by filing channels, waiting time, and problem-solving duration at the 0.05 level. Furthermore, the service quality dimensions of Responsiveness, Assurance, and Tangibles, together with the Equity Theory dimensions of Comparison with Others and Perceived Fairness, significantly influenced taxpayers’ satisfaction at the 0.05 level.

Keywords: Service Quality, Equity Theory, Satisfaction, Personal Income Tax

บทนำ

การจัดเก็บภาษีอากรเป็นกลไกสำคัญในการสร้างรายได้ให้แก่รัฐเพื่อพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาซึ่งเป็นภาษีทางตรงที่มีความเกี่ยวข้องกับประชาชนในวงกว้าง กระบวนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีจึงไม่เพียงเป็นหน้าที่ตามกฎหมาย แต่ยังเป็นตัวสะท้อนถึงประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของหน่วยงานภาครัฐ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา กรมสรรพากรได้มีการพัฒนา “ระบบยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต” (e-Filing) อย่างต่อเนื่อง เพื่อสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัลและตอบสนองต่อพฤติกรรมของประชาชนยุคใหม่ อย่างไรก็ตาม ยังคงมีข้อจำกัดในการให้บริการ เช่น การตอบสนองที่ล่าช้า ความไม่ชัดเจนของข้อมูล และการปฏิบัติที่ไม่ทั่วถึง ผลสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่า ผู้เสียภาษีในกรุงเทพมหานครร้อยละ 68 ประสบปัญหาในการติดต่อสอบถามข้อมูลออนไลน์ และร้อยละ 24 รับรู้ถึงการให้บริการที่ไม่เท่าเทียมหรือเลือกปฏิบัติ (กรมสรรพากร, 2567; เจตพล ตีปานนท์ และทิฆัมพร ทวีเดช, 2564) ซึ่งเป็นประเด็นที่สะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพและความเป็นธรรมในการให้บริการ

ดังนั้น การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและความเป็นธรรมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ซึ่งจะเป็แนวทางให้กรมสรรพากรนำผลการศึกษาไปปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อภาครัฐอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและอิทธิพลของทฤษฎีความเสมอภาค ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการและอิทธิพลของทฤษฎีความเสมอภาค ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
2. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน น่าจะมีความพึงพอใจของผู้รับบริการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและปัจจัยด้านทฤษฎีความเสมอภาค ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ

ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL Theory) ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้วัดระดับคุณภาพการบริการโดยเปรียบเทียบระหว่าง “ความคาดหวังของผู้รับบริการ” กับ “การรับรู้จริงจากการบริการ” เพื่อหาช่องว่างของคุณภาพ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทฤษฎีนี้ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ได้แก่ (1) ความเชื่อถือได้ หมายถึง ความเชื่อถือได้ในการให้บริการที่ถูกต้องและสม่ำเสมอ (2) การตอบสนอง คือ ความตั้งใจและความรวดเร็วในการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (3) ความมั่นใจ คือ ความรู้ความมั่นใจ และความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ (4) ความเอาใจใส่ หมายถึง ความเอาใจใส่และการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการเป็นรายบุคคล และ (5) สิ่งที่ต้องได้ คือ ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ เครื่องมือ บุคลากร และเอกสารที่ใช้ในการให้บริการ ซึ่งทั้งหมดสะท้อนถึงภาพลักษณ์และความพร้อมขององค์กรภาครัฐในการให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ โดยสรุป ทฤษฎีนี้ชี้ให้เห็นว่า “คุณภาพการบริการ” เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อ “ความพึงพอใจ” และ “ความไว้วางใจ” ของผู้รับบริการในหน่วยงานของรัฐ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีความเสมอภาค

ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ของ Adams (1963) อธิบายว่าความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมในความสัมพันธ์ระหว่าง “สิ่งที่ตนลงทุน” กับ “สิ่งที่ตนได้รับ” เมื่อเทียบกับบุคคลอื่น โดยทฤษฎีนี้แบ่งออกเป็น 4 มิติหลัก ได้แก่ (1) สิ่งที่บุคคลลงทุน คือ สิ่งที่บุคคลลงทุนลงไป เช่น เวลา ความพยายาม ความรู้ และประสบการณ์ในการใช้บริการ (2) สิ่งที่บุคคลได้รับ คือ ผลลัพธ์หรือสิ่งตอบแทนที่ได้รับจากการบริการ เช่น ความสะดวก ความรวดเร็ว และคุณภาพของผลการดำเนินงาน (3) กลุ่มอ้างอิง หมายถึง กลุ่มเปรียบเทียบหรือบุคคลอื่นที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินความยุติธรรม เช่น ผู้รับบริการรายอื่น หรือหน่วยงานที่ให้บริการลักษณะเดียวกัน และ (4) การรับรู้ความเป็นธรรม คือ การรับรู้ของบุคคลต่อความเป็นธรรมของการให้บริการ หากผู้รับบริการรู้สึกว่าผลตอบแทนที่ได้รับมีความสมดุลเมื่อเทียบกับสิ่งที่ตนลงทุน ย่อมเกิดความพึงพอใจ แต่หากรับรู้ถึงความไม่เท่าเทียมกัน ย่อมก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ทฤษฎีนี้จึงมีความสำคัญต่อการอธิบายพฤติกรรมของผู้รับบริการภาครัฐ ซึ่งความยุติธรรม ความโปร่งใส และความเท่าเทียมในกระบวนการบริการเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือของประชาชนต่อองค์กรภาครัฐ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือ Satisfactory Service Theory ของ Millett (1954) จากหนังสือ The Values of Management เน้นแนวคิดว่าการบริหารภาครัฐที่ดีควรยึดถือ “คุณค่าทางการบริหาร” เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดคือ “ความพึงพอใจของสาธารณะ” โดยมีมิติของบริการที่น่าพึงพอใจประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (1) บริการที่เท่าเทียม คือ ความเสมอภาค ปฏิบัติเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (2) บริการที่ตรงเวลา คือ ความตรงเวลา เสร็จตามกำหนด สม่าเสมอ (3) บริการที่เพียงพอ คือ ความเพียงพอ ช่องทาง/ทรัพยากรพอเหมาะ เข้าถึงทั่วถึง (4) บริการที่ต่อเนื่อง คือ ความต่อเนื่อง ไม่สะดุด มีแผนสำรอง และ (5) บริการที่ก้าวหน้า คือ ความก้าวหน้า ปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง Millett มองว่าการบริหารภาครัฐที่มีคุณภาพต้องไม่เพียงแต่ให้บริการตามหน้าที่เท่านั้น แต่ต้องดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใส และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม เพื่อให้เกิดความไว้วางใจและความพึงพอใจในระยะยาว ทฤษฎีนี้จึงสะท้อนแนวคิดการบริหารเชิงคุณธรรมที่มุ่งสร้าง “ความเสมอภาค ความเพียงพอ และความก้าวหน้า” ในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างแท้จริง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Kachwala et al. (2020) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความภักดีของลูกค้าในธุรกิจโรงแรม (Relationships Between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Hotel Services) โดยใช้ทฤษฎี SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ และความภักดีของลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า และความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Li (2023) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความเสมอภาคในการให้บริการและสัญญาทางจิตวิทยาที่มีต่อพฤติกรรมความเป็นพลเมืองของลูกค้าในธุรกิจฟิตเนสของจีน (The Influence of Service Equity and Psychological Contract on Customer Citizenship Behavior in Chinese Fitness Service Enterprises) โดยใช้ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory; Adams, 1965) และทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ผลการศึกษาพบว่า ความเสมอภาคในการให้บริการโดยรวมส่งผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมความเป็นพลเมืองของลูกค้า

Stankovska et al. (2024) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา (Service Quality and Student Satisfaction in Higher Education) โดยใช้กรอบแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) ผลการวิจัยพบว่า มิติการตอบสนอง และความเชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงสุดต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ในขณะที่มิติสิ่งที่จับต้องได้มีความสัมพันธ์เชิงลบ โดยสรุปแล้ว คุณภาพการให้บริการโดยรวมมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

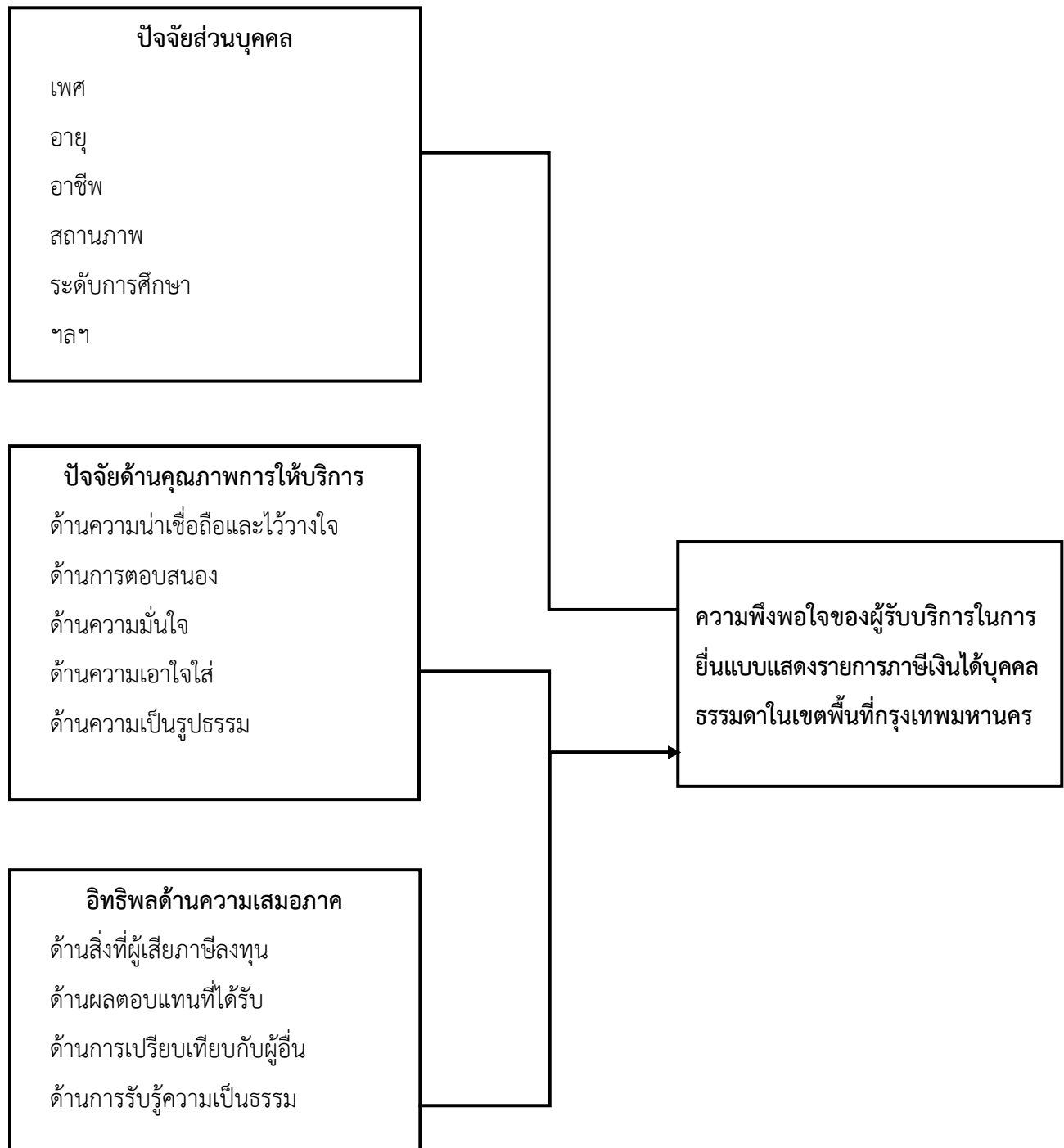
ปาริสา ภูศิริ และสุธรรม พงศ์สำราญ (2567) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้กรอบแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ผลการศึกษาพบว่า มิติด้านความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ และการเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สะท้อนว่าการบริการที่มีมาตรฐานและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสมจะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจ

Sroeurn and Kohsuwan (2025) ได้ศึกษาเรื่อง ผลของความเป็นธรรมในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า: กรณีศึกษาธุรกิจแอปพลิเคชันการเงินบนมือถือในกรุงพนมเปญ (The Effect of Service Fairness and Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: A Case of Mobile Financial Applications in Phnom Penh) โดยใช้กรอบแนวคิด SERVQUAL และ Service Fairness ผลการศึกษาพบว่า มิติด้านความเป็นธรรมของผลลัพธ์ และมิติการตอบสนอง มีอิทธิพลเชิงบวกสูงสุดต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการที่โปร่งใส ยุติธรรม และตอบสนองอย่างรวดเร็วในธุรกิจบริการดิจิทัล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพความเป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวม ข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) คือ เป็นการเก็บข้อมูล ในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว และการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยตรวจสอบ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญทาง ด้านการศึกษางานวิจัย จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม พบว่า ค่า IOC ของข้อคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 แสดงว่า ข้อคำถามทุกข้อครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัด และสามารถนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาช ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.961 แสดงว่า ข้อคำถาม มีระดับความเชื่อมั่นสูงและสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากข้อมูลประชากรไทย เมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2568 พบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 5,431,199 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2568) ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามต้องอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและเคยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละและค่าความถี่กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ช่องทางการยื่นภาษี ช่องทางในการศึกษาข้อมูล ระยะเวลารอคิว และระยะเวลาของปัญหาหรืออุปสรรค

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยทางด้านความเสมอภาค และปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2. สถิติอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ปัญหาหรืออุปสรรค จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-Test

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ช่องทางในการยื่นภาษี ช่องทางในการศึกษาข้อมูล จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและอิทธิพลด้านความเสมอภาคที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis และผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบโดยใช้เทคนิค Factor analysis ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ คือ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 5 องค์ประกอบ ปัจจัยด้านทฤษฎีความเสมอภาค จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 4 องค์ประกอบ และปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 มีอายุระหว่าง 27 – 42 ปี หรือกลุ่มคน Gen Y จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 165 คิดเป็นร้อยละ 41.3 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 78.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.3 ใช้ช่องทางการยื่นภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 80.8 มีระยะเวลาในการรอคิวไม่เกิน 15 นาที จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 และมีระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาไม่เกิน 30 นาที จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 85.5

ตารางที่ 48 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของความพึงพอใจของผู้รับบริการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร (n = 400)

ปัจจัย	B	Std. Error	Beta	T	Sig	F	Sig
ค่าคงที่	0.293	0.105		2.788	0.006*	177.203	0.000*
ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	0.001	0.036	0.001	0.024	0.981		
ด้านการตอบสนอง	0.177	0.031	0.221	5.718	0.000*		
ด้านความมั่นใจ	0.081	0.041	0.087	1.978	0.049*		
ด้านความเอาใจใส่	0.052	0.035	0.061	1.501	0.134		
ด้านสิ่งที่จับต้องได้	0.203	0.033	0.218	6.229	0.000*		
สิ่งที่ผู้เสียภาษีลงทุน	-0.009	0.017	-0.014	-0.538	0.591		
ผลตอบแทนที่ได้รับ	0.026	0.027	0.033	0.987	0.324		
การเปรียบเทียบกับผู้อื่น	0.112	0.031	0.135	3.638	0.000*		
การรับรู้ความเป็นธรรม	0.287	0.034	0.319	8.504	0.000*		

R = 0.896^a, R² = 0.804, Adjusted R Square = 0.799, SEE = 0.273 *sig < 0.05

ผลการการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า มีตัวแปรอิสระจำนวน 5 ตัวแปร ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีอิทธิพลสูงสุด คือ ด้านการรับรู้ความเป็นธรรม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.287, ด้านสิ่งที่จับต้องได้ มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.203, ด้านการตอบสนอง มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.177, ด้านการเปรียบเทียบกับผู้อื่น มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.112, และด้านความมั่นใจ มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.081 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.896^a แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 80.4 มีค่าความพยากรณ์คลาดเคลื่อนที่ ± 0.105 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอยได้ดังนี้

$Y = 0.293 + 0.287$ (ด้านการรับรู้ความเป็นธรรม) + 0.203 (ด้านสิ่งที่จับต้องได้) + 0.177 (ด้านการตอบสนอง) + 0.112 (ด้านการเปรียบเทียบกับผู้อื่น) + 0.081 (ด้านความมั่นใจ)

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน และช่องทางการศึกษาข้อมูลก่อนยื่นภาษี มีความพึงพอใจต่อการรับบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลนี้ไม่สอดคล้อง กับงานวิจัยของ ปาริสา ภูศิริ และสุธรรม พงศ์สำราญ (2567) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลบางด้าน เช่น อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาการรับบริการ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งความแตกต่างอาจเกิดจากบริบทของผู้เสียภาษีในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ส่วนใหญ่ยื่นแบบผ่านระบบออนไลน์และมีการเข้าถึงข้อมูลเท่าเทียมกัน จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม

ช่องทางการชำระภาษี จากผลจากวิจัยพบว่าผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต (E-Filing) มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างทันท่วงที่สูงกว่าช่องทางอื่น

ระยะเวลาในการรอรับบริการ มีผลแตกต่างต่อระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่รอคิวน้อยกว่า 15 นาทีมีความพึงพอใจสูงสุด ในขณะที่กลุ่มที่ต้องรอคิวนานกว่า 30 นาที มีความพึงพอใจลดลงอย่างเห็นได้ชัด

ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค จากผลการวิจัยพบว่าเมื่อพบปัญหาและอุปสรรคที่ใช้ระยะเวลาแก้ไขเกิน 30 นาที มีผลทำให้ความพึงพอใจผู้รับบริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตกลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านคุณภาพของการบริการ และทฤษฎีความเสมอภาคที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในกรุงเทพมหานคร (ร้อยละ 80.8) ใช้ช่องทาง ยื่นแบบออนไลน์ (e-Filing) ซึ่งสะท้อนแนวโน้มของภาครัฐที่มุ่งพัฒนา “บริการดิจิทัล” ให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และสะดวกต่อผู้ใช้บริการ การวิเคราะห์เชิงสถิติพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และทฤษฎีความเสมอภาคของ Adams (1963) มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปในแต่ละมิติ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขต กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยทั้งปัจจัยด้านคุณภาพการบริการและทฤษฎีความเสมอภาค โดยมี มิติการรับรู้ความเป็นธรรม เป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เห็นว่ากระบวนการให้บริการของกรมสรรพากรมีความยุติธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยเฉพาะผู้ที่ยื่นแบบผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งรับรู้ถึงความเท่าเทียมจากระบบอัตโนมัติ ส่วนผู้ที่ยื่นแบบ ณ สำนักงาน ให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติอย่างสุภาพและไม่เลือกปฏิบัติ แสดงให้เห็นว่าความเป็นธรรมในขั้นตอนการให้บริการเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างความเชื่อมั่นในระยะยาว

ปัจจัยรองลงมาคือ มิติด้านสิ่งที่จับต้องได้ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบ e-Filing ที่มีความทันสมัยใช้งานง่ายและมีความเสถียร ซึ่งสะท้อนว่าความสะดวกและความชัดเจนของระบบเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญสูงสุด การพัฒนาเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมของสำนักงานที่ทันสมัยช่วยสร้างความพึงพอใจและภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

ในมิติด้านการตอบสนอง พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความรวดเร็ว ความพร้อม และความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ โดยกลุ่มออนไลน์ต้องการระบบตอบกลับอัตโนมัติที่แสดงสถานะยื่นแบบแบบเรียลไทม์ ส่วนผู้ยื่นแบบ ณ สำนักงานต้องการการให้บริการที่ไม่ต้องรอนานและได้รับคำแนะนำอย่างตั้งใจ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความรวดเร็วและความเอาใจใส่เป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจโดยตรง

ส่วนมิติด้านการเปรียบเทียบกับผู้อื่น พบว่าผู้เสียภาษีให้ความสำคัญกับความเท่าเทียมของการได้รับบริการ หากบริการในทุกพื้นที่มีมาตรฐานเดียวกัน จะเพิ่มความรู้สึกเป็นธรรมและไว้วางใจ ผู้วิจัยเสนอให้กรมสรรพากรกำหนดมาตรฐานเวลาในการดำเนินงานและระบบร้องเรียนที่ตรวจสอบได้ เพื่อให้ทุกพื้นที่ที่มีการบริการที่เท่าเทียม

สุดท้าย มิติด้านความมั่นใจ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความรู้ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มที่ยื่นผ่านระบบออนไลน์เน้นความปลอดภัยของข้อมูล ส่วนผู้ยื่นแบบ ณ สำนักงานให้ความสำคัญกับการอธิบายที่เข้าใจง่ายและทำที่เป็นมิตร แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นในระบบและบุคลากรล้วนเป็นปัจจัยหลักที่สร้างความพึงพอใจโดยรวม

สรุป คุณภาพบริการตามกรอบ SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) พบว่า มิติสิ่งที่จับต้องได้ มีอิทธิพลเชิงบวกสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจ มิติด้านการตอบสนอง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในลำดับถัดมา และมิติด้านความมั่นใจ มีอิทธิพลเชิงบวกเช่นกัน ผลนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Stankovska et al. (2024) เรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา (Service Quality and Student Satisfaction in Higher Education) ซึ่งพบว่า มิติการตอบสนอง และมิติด้านความมั่นใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าทั้งสองมิติเป็น

องค์ประกอบหลักของคุณภาพการบริการที่ช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจในบริบทของการศึกษาเช่นเดียวกับในภาครัฐ อย่างไรก็ตามผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานของ Stankovska et al. (2024) ในมิติด้านสิ่งที่จับต้องได้ เนื่องจากงานดังกล่าวพบความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจ ในขณะที่งานวิจัยนี้พบอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ ความแตกต่างนี้เกิดจากลักษณะบริบทของการให้บริการที่แตกต่างกัน โดยในภาคการศึกษานักศึกษาให้ความสำคัญกับการสอนและบุคลากรผู้ให้บริการ ขณะที่ผู้รับบริการภาครัฐด้านภาษีให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวก ความทันสมัยของระบบ เช่น ระบบ e-Filing ที่เสถียรและใช้งานง่าย ซึ่งช่วยเพิ่มความพึงพอใจโดยตรง

ในส่วนทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory; Adams, 1963) พบว่า มิติด้านการรับรู้ความเป็นธรรม เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความพึงพอใจ ผู้เสียภาษีให้ความสำคัญกับความยุติธรรม ความโปร่งใส และการไม่เลือกปฏิบัติ ผลนี้ สอดคล้องกับ Sroern and Kohsuwan (2025) ที่ยืนยันว่าความเป็นธรรมของกระบวนการและผลลัพธ์มีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ มิติด้านการเปรียบเทียบกับผู้อื่น ก็มีผลเชิงบวก ผู้เสียภาษีรู้สึกพึงพอใจเมื่อได้รับบริการไม่ด้อยกว่าผู้อื่น ขณะที่มิติด้านสิ่งที่ลงทุน และมิติด้านผลตอบแทนที่ได้รับ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งแตกต่างจาก Sroern and Kohsuwan (2025) ที่พบว่าความคุ้มค่าระหว่างสิ่งที่ลงทุนกับผลที่ได้รับมีผลในบริบทเอกชน

ข้อเสนอเชิงนโยบาย

กรมสรรพากรควรพัฒนา 2 ช่องทางหลัก ดังนี้

1. ช่องทางออนไลน์ (e-Filing): ควรเพิ่มระบบแจ้งสถานะยื่นแบบแบบเรียลไทม์ ระบบตอบกลับอัตโนมัติที่เข้าใจง่าย และยืนยันผลยื่นแบบอย่างโปร่งใส พร้อมพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูลเพื่อสร้างความเชื่อมั่นระยะยาว
2. ช่องทางการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่: ควรปรับระบบคิวให้เป็นธรรม จัดพื้นที่รอรับบริการให้สะดวกสบาย มีระบบจองคิวออนไลน์ล่วงหน้า เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาความหนาแน่น และอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะด้านการสื่อสารอย่างสุภาพและเป็นมิตร เพื่อให้ผู้เสียภาษีรู้สึกว่าการมาที่สำนักงานได้รับการดูแลที่เท่าเทียมและรวดเร็ว

โดยสรุป ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การรับรู้ความเป็นธรรม การตอบสนอง สิ่งที่จับต้องได้ และความมั่นใจ ซึ่งสะท้อนว่า “การให้บริการที่โปร่งใส รวดเร็ว และสร้างความเชื่อมั่น” คือหัวใจสำคัญในการยกระดับคุณภาพบริการภาครัฐและสร้างภาพลักษณ์ที่เป็นธรรมและทันสมัยในยุคดิจิทัล

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาผู้รับบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น ศึกษาผู้รับบริการยื่นภาษีให้ครอบคลุมทั้งจังหวัดในประเทศไทย เพื่อให้ทราบความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายมากขึ้น

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีผลความพึงพอใจของผู้รับบริการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ศึกษา เช่น ศึกษาตัวแปรต้นตามทฤษฎีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

3. การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีดำเนินการเก็บแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ดังนั้น ในการศึกษาครั้งถัดไปควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต เพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึกได้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2567). รายงานประจำปีกรมสรรพากร พ.ศ. 2566–2567. สำนักงานเลขานุการกรม.

เจตพล ตีปยานนท์ และทิฆัมพร ทวีเดช. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร. *วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 9(2), 115–130.

ปาริสา ภูศิริ และ สุธรรม พงศ์สำราญ. (2567). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร. *วารสารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ*, 20(4), 81–95. . สืบค้นเมื่อ 31 ตุลาคม 2568, จาก

<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/SPUCJ/article/view/270468>

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ ปี 2566. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.

Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422–436. <https://doi.org/10.1037/h0040968>

Kachwala, T., Panchal, D., Rego, S., & Pai, P. (2020). Relationships between service quality, customer satisfaction and customer loyalty in hotel services. *JOHAR – Journal of Hospitality Application & Research*, 15(2), 47–65. สืบค้นเมื่อ 31 ตุลาคม 2568, จาก <https://www.researchgate.net/publication/344199877>

- Li, H. (2023). The influence of service equity and psychological contract on customer citizenship behavior in Chinese fitness service enterprises: Customer satisfaction as an intermediary. [Master's thesis, Beijing Sport University].
- Millett, H. (1954). Public service satisfaction theory. *Public Administration Review*, 14(1), 23–31.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sroeurn, C., & Kohsuwan, P. (2025). The effect of service fairness and service quality on customer satisfaction and loyalty: A case of mobile financial applications in Phnom Penh. *Human Behavior, Development and Society*, 26(1), 78–90.
- Stankovska, G., Ziberi, F., & Dimitrovski, D. (2024). Service quality and student satisfaction in higher education. In *Education in developing, emerging, and developed countries: Different worlds, common challenges* (pp. 153–160). Bulgarian Comparative Education Society. สืบค้นเมื่อ 31 ตุลาคม 2568, จาก <https://www.researchgate.net/publication/381823095>