

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1

The satisfaction of service users toward the service. Of area revenue Huaikhwang branch 1

นางสาวทิพย์วรรณ จันทร์คุ่น¹

บทคัดย่อ

การศึกษานงานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 2) เพื่อนำผลการวิจัยเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 สุ่มตัวอย่างตามความสะดวก จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการ ใช้สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์สถิติทดสอบ (t – test) สถิติทดสอบ (f-test)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านที่มีค่า Sig สูงกว่า 0.05 มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ/เดือน และมีค่า Sig ไม่เกิน 0.05 มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ; การบริการ; สรรพากร

¹นางสาวทิพย์วรรณ จันทร์คุ่น นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

This research study aims to 1) To study the level of service satisfaction of the Huai Khwang Area Revenue Branch Office 1 2) to present the research results to the supervisors To be used as a guideline to create satisfaction for service users. The sample group used in this research were 400 people who came to use the service at the Huai Khwang Area Revenue Office 1 random sampling according to their convenience. The questionnaire was used as a data collection tool. Data were analyzed using descriptive statistics, which consists of Frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. Data analysis using inferential statistics consisted of t-test, f-test.

The study found that Satisfaction of service users toward the service of the Huai Khwang Area Revenue Branch Office 1 as a whole was at a high level. The first was compassionate, followed by response to service needs. in building confidence for service users Service reliability and the concreteness of the service, respectively. Demographic factors There are 3 aspects that have a Sig higher than 0.05. including age, monthly income and the number of times using the service/month with a Sig value of not more than 0.05, consisting of 3 aspects: gender, education level and occupation. gender factor different educational levels and occupations This affects the satisfaction of service users toward the service. of the Huai Khwang 1 Area Revenue Branch Office were different at the statistical significance level of 0.05.

Keywords : Satisfaction; Services; Revenue

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา กรมสรรพากรเป็นหนึ่งในหน่วยงานของภาครัฐบาล มีหน้าที่หลักในการจัดเก็บภาษีตามประมวลรัษฎากร การจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามเป้าหมายคือภารกิจหลัก นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการให้บริการผู้เสียภาษีอากรให้ได้รับการบริการที่ดี เกิดความพอใจสูงสุด แต่ด้วยจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมาก จึงทำให้เกิดการร้องเรียนเรื่องการ

บริการบ่อยครั้ง งานวิจัยฉบับนี้จึงต้องการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาติดต่อใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 เพื่อให้ทราบระดับของความพึงพอใจ รวมไปถึงข้อบกพร่องที่เกิดจากการบริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ไขพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในส่วนที่ยังมีข้อบกพร่อง มีข้อผิดพลาด ไม่เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ และรักษาคุณภาพการให้บริการในส่วนที่เป็นที่ประทับใจของผู้ใช้บริการ ให้เกิดสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่กรมสรรพากร และสร้างความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1
2. เพื่อนำผลการวิจัยเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 ต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาไว้ดังนี้ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ/เดือน ตัวแปรตาม ได้แก่ 1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 3. การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ 4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ 5. ความเห็นอกเห็นใจ

ขอบเขตด้านประชากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 มีเขตพื้นที่รับผิดชอบในการบริหารและการจัดเก็บภาษีอากร คือ แขวงสามเสนนอก มีประชากร 37,028 คน และแขวงห้วยขวาง มีประชากร 26,911 คน (ข้อมูลประชากร สำนักงานเขตห้วยขวาง, ปรับปรุง ส.ค. 2565) รวมประชากรทั้งสิ้น 63,939 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ห้วยขวาง 1
2. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และเสริมสร้างความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเต็มใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากรประเภทต่างๆ
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยถึงความพึงพอใจในการให้บริการสำหรับส่วนงานบริการภาครัฐหรือผู้ที่สนใจในครั้งต่อไป

แนวคิด และทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Morse (1953) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงสภาวะของจิตใจ ที่ไม่มีความเครียด โดยธรรมชาติของมนุษย์นั้นจะมีความต้องการอยู่เสมอ ซึ่งถ้าหากความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองบางส่วนหรือทั้งหมด ความเครียดนั้นก็ลดลง และเกิดความพึงพอใจขึ้นมา ซึ่งในทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความเครียดและความไม่พอใจขึ้นมา

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) ได้ทำการพัฒนารูปแบบของการบริการ โดยนำแนวคิดทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ คำนึงถึงการยอมรับของผู้ใช้บริการในคุณภาพบริการที่ดีที่สุด คุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของการบริการให้ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ 2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ความสามารถในการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ถึงความไว้วางใจ 3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที 4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ 5. ความเห็นอกเห็นใจ การตระหนักถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์

Kotler and Keller (2009) กล่าวว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมถึงการตัดสินใจในการซื้อหรือเลือกใช้บริการของผู้ซื้อซึ่งได้อิทธิพลมาจากลักษณะส่วนบุคคลทางด้านต่าง ๆ ได้แก่ อายุ วงจรชีวิตครอบครัว อาชีพ รายได้ การศึกษา และรูปแบบการดำรงชีวิต สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2560) โดย แบ่งปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ไว้ 4 ข้อ มีรายละเอียด ดังนี้ 1.อายุ (Age) เนื่องจากอายุที่ต่างกันจะส่งผลต่อการตอบสนองความต้องการที่ต่างกัน 2. เพศ (Sex) เนื่องจากในปัจจุบันตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมผู้บริโภค สาเหตุหลักมาจากการเปลี่ยนแปลงกรณีสตรีได้ทำงานนอกบ้านและมีบทบาททางสังคมมากขึ้น 3.สถานภาพครอบครัว (Marital Status) เป็นลักษณะประชากรที่สำคัญกับสังคม เศรษฐกิจ และกฎหมาย เนื่องจากสถานภาพครอบครัวที่ต่างกัน จึงทำให้ความคิดและการตัดสินใจนั้นแตกต่างออกไป 4.รายได้ การศึกษา อาชีพ (Income, Education and occupation) รายได้จะมีผลในการวัดความสามารถในการจ่ายสินค้าเพื่อให้ได้สินค้าที่ต้องการของผู้บริโภค และการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจจะมาจากลักษณะการดำเนินชีวิต รสนิยม อาชีพ ฯลฯ นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยงเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์อื่น ๆ ด้วย เพื่อให้กำหนดตลาดเป้าหมายให้ชัดเจนมากขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

1. เพศ (Sex)
2. อายุ (Age)
3. การศึกษา (Education)
4. อาชีพ (Occupation)
5. รายได้ (Income)
6. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ/เดือน

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2560)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ →
3. การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ
4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ
5. ความเห็นอกเห็นใจ

ที่มา : Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990)

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 โดยคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร 63,973 คน โดยใช้สูตรกำหนดตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรของ Taro Yamane (อ้างถึงใน รุ่งทิพย์ นิลพัท, 2561, น.53) ซึ่งจากการคำนวณ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 397.52 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก ในการเก็บแบบสอบถามจากผู้ที่ใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ ครอบคลุม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ/เดือน รวม 6 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ(Tangible) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) ความเห็นอกเห็นใจ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่น ๆ เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำการเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติมใช้แบบสอบถามประเภทปลายเปิด

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้คำแนะนำตรวจสอบแก้ไข มีการปรับปรุงให้เหมาะสมในด้านเนื้อหา และนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทดลองใช้ (Type out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อคำนวณหาความเที่ยงตรง (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อัลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งสามารถวิเคราะห์แยกตามองค์ประกอบทั้งหมดของปัจจัย การทดสอบความเชื่อมั่นพบว่าแบบสอบถามทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยนี้ มีความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha อยู่ในระดับ 0.942 ซึ่งมากกว่า 0.70 (กัลยา วาณิชย์บัญชา และ ฐิตา วาณิชย์บัญชา, 2558, น.159) ซึ่งถือว่าแบบสอบถามเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นอื่น ๆ
2. สถิติเชิงอนุมาน สถิติทดสอบ Independent sample t - test (t - test) วิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจกับเพศ สถิติทดสอบ One-way ANOVA (f-test) วิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจกับปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้าน อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ/เดือน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ/เดือน สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 212 คน (ร้อยละ 53) มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวน 130 คน (ร้อยละ 32.5) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 152 คน (ร้อยละ 38) มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงาน

รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 160 คน (ร้อยละ 40) มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 144 คน (ร้อยละ 36) และส่วนใหญ่มาใช้บริการต่อเดือน 1 – 3 ครั้ง/เดือน จำนวน 191 คน (ร้อยละ 47.75)

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
ด้านความเห็นอกเห็นใจ	4.14	0.45	มาก	1
ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ	4.13	0.46	มาก	2
ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ	4.11	0.43	มาก	3
ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.11	0.47	มาก	4
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.06	0.44	มาก	5
รวม	4.11	0.45	มาก	

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ด้านความเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X}=4.14$) รองลงมา ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ($\bar{X}=4.13$) ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=4.11$) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ($\bar{X}=4.11$) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=4.06$) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐาน บัญชีด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 ต่างกัน สรุปผลการเปรียบเทียบบัญชีด้านประชากรศาสตร์ กับภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 ได้ ดังนี้

ตารางที่ 2 สรุปผลการเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ กับภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจ	ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์												
	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา		อาชีพ		รายได้ต่อเดือน		จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ/เดือน		
	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ		✓	✓			✓	✓			✓		✓	
ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	✓		✓			✓	✓			✓			✓
ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ	✓		✓		✓				✓	✓		✓	
ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ	✓		✓			✓	✓			✓		✓	
ด้านความเห็นอกเห็นใจ	✓		✓		✓		✓			✓		✓	
Total		✓	✓			✓		✓		✓		✓	

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ/เดือน ด้านที่มีค่า Sig สูงกว่า 0.05 มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ/เดือน และมีค่า Sig ไม่เกิน 0.05 มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะงานวิจัย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีเอกสาร แบบฟอร์ม หยิบใช้สะดวก เพียงพอต่อความต้องการ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรเตรียมแบบฟอร์มของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ทุกประเภทให้มีเพียงพอกับความต้องการ และจัดวางในที่ที่ผู้ใช้บริการมองเห็นชัดเจน หยิบใช้เองได้สะดวก
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อุปกรณ์ ระบบที่ใช้มีความแม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือได้ ดังนั้น ควรมีการพัฒนา ปรับปรุง รวมถึงอัปเดตระบบที่นำมาใช้ในการบริการเป็นประจำ เพราะหลายครั้งที่ระบบเกิดขัดข้องไม่สามารถให้บริการ
3. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านได้รับการที่ถูกต้อง ตรงกับความ ต้องการ ดังนั้น ควรมีการอบรมความรู้ความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ก่อนเป็นอันดับแรก เมื่อมีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือแนวปฏิบัติ ใหม่ที่น่าออกมาประกาศใช้ เพราะเจ้าหน้าที่จะได้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงกับความ ต้องการของผู้ใช้บริการ
4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารที่ดี ตรงประเด็น ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรมีทักษะในการสื่อสาร พูดจาด้วยความสุภาพ มีการซักซ้อมในการตอบคำถามที่พบเจอบ่อย
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สนใจ เอาใจใส่ ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ดังนั้น ควรปลูกฝังเจ้าหน้าที่เรื่องการเป็นผู้ให้บริการประชาชนที่ดี เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นกระฉับกระเฉง รวดเร็ว ในการให้บริการตามลำดับขั้นตอน

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ เพื่อนำข้อมูลในการศึกษาวิจัยไปปรับปรุง แก้ไข ในการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 ต่อไป
2. การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตในด้านพื้นที่เฉพาะผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 เท่านั้น ไม่ครอบคลุมสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในกรุงเทพมหานครที่มีจำนวนทั้งหมด 52 สาขา ดังนั้นจึง

ควรศึกษาโดยกำหนดขอบเขตของการศึกษาให้ทั่วถึงในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้ทราบว่าโดยภาพรวมแล้ว ว่ามีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตกรุงเทพมหานครเป็นอย่างไร ควรจะปรับปรุง แก้ไข ในส่วนใดให้ผู้รับบริการมีความพอใจสูงสุด บรรลุตามค่านิยมของกรมสรรพากร

3. ในการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ควรให้บุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องเป็นผู้เก็บข้อมูลรวบรวมแบบสอบถามจะสามารถทำได้ข้อมูลที่เชื่อถือจริงมากกว่าที่ผู้บริการเก็บข้อมูลเอง เพราะผู้ให้บริการอาจจะเกิดความเกรงใจ ไม่กล้าตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกที่ได้รับบริการจริง

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา, และจิตา วานิชย์บัญชา.(2558). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 27). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สามลดา.

ประชากร (ปรับปรุง ต.ค. 2565), สำนักงานเขตห้วยขวาง. ค้นเมื่อ 13 ตุลาคม 2565, จาก

<https://webportal.bangkok.go.th/huaikhwang/page/sub/22167>

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ ที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโล รังสิต. ค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2560). การบริหารการตลาดยุคใหม่: (Marketing Management)

ฉบับปรับปรุงใหม่ ปี 2560. กรุงเทพฯ: Diamond In Business World.

Kotler, P., & Keller, K. (2009). Marketing Management (13th ed.) United States of America: Person Prentice Hall.

Morse, N.c. (1958). Satisfaction in the White Collar Job. Michigan: University of Michigan

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A Multi – item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. Journal of Retailing,64 (1), 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L. L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL scale. Journal of Retailing,67 , 420-450.