

## คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2559

## **Service Quality of Bangkok Area Revenue Office 8**



**Miss Priyakorn Wongphakham**

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2016

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ      คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่  
กรุงเทพมหานคร 8  
ชื่อและนามสกุล                      นางสาวปรียากร วงศ์ภักดิ์  
แขนงวิชา                                บริหารรัฐกิจ  
สาขาวิชา                                วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา                      รองศาสตราจารย์ ดร. เสน่ห์ จู้ยโต

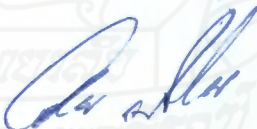
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2560

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. เสน่ห์ จู้ยโต)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8  
ผู้ศึกษา นางสาวปรีษากร วงศ์ภักดิ์ รหัสนักศึกษา 2573003353  
ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. เสน่ห์ จุ้ยโต  
ปีการศึกษา 2559

### บทคัดย่อ

การศึกษาคั่นคว้ออิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 (2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

การศึกษาคั่นคว้ออิสระครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ในปี 2558 ตามรายงานประจำเดือนการให้บริการ จำนวน 3,000 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 353 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการศึกษา พบว่า (1) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก (2) ประชาชนผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ สถานภาพการสมรส ประเภทของผู้รับบริการ รายได้ต่อเดือน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 คือ ควรขยายพื้นที่ให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ให้มากขึ้น ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกด้านล่างของอาคารสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 และควรจัดเครื่องคอมพิวเตอร์กลางไว้ให้บริการประชาชนผู้รับบริการ

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

**Independent Study title:** Service Quality of Bangkok Area Revenue Office 8  
**Author:** Miss Priyakorn Wongphakham; **ID:** 2573003353;  
**Degree:** Master of Public Administration;  
**Independent Study advisor:** Dr. Saneh Juito, Associate Professor;  
**Academic year:** 2016

### **Abstract**

The objectives of this independent study were to (1) study the service quality of Bangkok Area Revenue Office 8 (2) compare the service quality of Bangkok Area Revenue Office 8 that classified by personal factors (3) study the guidelines for the service quality improvement at Bangkok Area Revenue Office 8.

This study was a survey research. The population was a people who was client at the service at Bangkok Area Revenue Office 8 from service monthly report in the year 2016 for 3,000 people. The sample size was calculated according to the formula of Taro Yamane totally 353 samples and the sampling method employed by simple random sampling. The tool of this study was a questionnaire. Statistics used for data analyzing were frequency, percentage, standard deviation and analysis of variance.

The results of this study showed that (1) the majority of the service quality of Bangkok Area Revenue Office 8 was at high level when considering in each aspect found that all 3 aspects as the service procedure aspect, the official provider aspect and the facilities aspect were at high level (2) the service recipients who had the different personal factors of such as marital status, type of service recipients and monthly income had a different opinions toward the service quality of Bangkok Area Revenue Office 8 with the statistical significance at level 0.05 (3) there are three process to improve the service quality of Bangkok Area Revenue Office 8 : 1) expanding the office of Bangkok Area Revenue Office 8 2) providing the staffs to facilitate at the ground floor of Bangkok Area Revenue Office 8 and 3) providing the computer at the center point for service recipients.

**Keywords:** Service quality, Bangkok Area Revenue Office 8

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8” สำเร็จด้วยดี ด้วยความกรุณาจากบุคคลหลายท่านที่ให้ความช่วยเหลือ และให้คำแนะนำอย่างดียิ่ง โดยเฉพาะรองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา และแนะนำติดตามการศึกษาครั้งนี้อย่างใกล้ชิดมาโดยตลอด ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้ศึกษา

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม คุณกฤษณ์ศตเนติบัณฑิตอุทิศ และคุณฉัตร กัญจนราชศรี ที่ให้คำแนะนำและเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณประชาชนทุกท่านที่มารับบริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่งผลให้การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระเล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ท้ายที่สุด ผู้ศึกษาขอมอบความดีและประโยชน์ใดๆ ของการศึกษาครั้งนี้ แด่บิดาและมารดาผู้มีพระคุณอันยิ่งใหญ่หาที่เปรียบมิได้ ผู้ซึ่งเป็นกำลังใจให้ความรัก ความห่วงใย และให้การสนับสนุนด้วยดีเสมอมา ส่งผลให้ผู้ศึกษามีพลังในการดำเนินงานการศึกษาครั้งนี้สำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ อนึ่งหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษากราบขออภัยและขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

ปรียากร วงศ์ภักคำ

มกราคม 2560

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	6
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	6
สมมติฐานการศึกษา .....	8
ขอบเขตของการศึกษา .....	8
ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	9
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	9
ประโยชน์ที่ได้รับ .....	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	11
ส่วนที่ 1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ คุณภาพการบริการ .....	11
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ .....	38
ส่วนที่ 3 การบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 .....	42
ส่วนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	59
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	67
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	67
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	70
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	72
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	72

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	74
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8.....	79
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	83
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8.....	90
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	92
สรุปผลการศึกษา.....	92
อภิปรายผล.....	97
ข้อเสนอแนะ.....	107
บรรณานุกรม.....	109
ภาคผนวก.....	114
ก แบบสอบถาม.....	115
ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม.....	123
ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	130
ประวัติผู้ศึกษา.....	134



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแผนงานที่ให้บริการ.....	68
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	75
ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	75
ตารางที่ 4.3 ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	76
ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	76
ตารางที่ 4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ.....	77
ตารางที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	77
ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการ.....	78
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8.....	79
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ด้านกระบวนการให้บริการ.....	80
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	81
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	82
ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	83
ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	85
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	86
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ.....	87
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	88
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการ.....	89
ตารางที่ 4.19 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบ และไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด.....	90
ตารางที่ 4.20 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 8.....	90

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.....	3
ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	7
ภาพที่ 2.1 ระบบการให้บริการสาธารณะ.....	19
ภาพที่ 2.2 กระบวนการที่กำหนดวันแล้วเสร็จ.....	47
ภาพที่ 2.3 ขั้นตอนการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม.....	48
ภาพที่ 2.4 ขั้นตอนการจดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะ.....	49
ภาพที่ 2.5 ขั้นตอนการขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร/แก้ไขรายละเอียดผู้เสียภาษี.....	50
ภาพที่ 2.6 ขั้นตอนการแจ้งเปลี่ยนแปลง/เลิกทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม.....	51
ภาพที่ 2.7 ขั้นตอนการแจ้งเปลี่ยนแปลง/เลิกทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะ.....	52
ภาพที่ 2.8 ขั้นตอนการขอขึ้นแบบและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มรวมกัน.....	53
ภาพที่ 2.9 ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลง/ยกเลิกการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มรวมกัน.....	54
ภาพที่ 2.10 ขั้นตอนการถอนทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม.....	55
ภาพที่ 2.11 ขั้นตอนการขอรับใบแทนทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (กรณีสูญหาย ถูกทำลาย ชำรุดในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ).....	56
ภาพที่ 2.12 ขั้นตอนการขอขึ้นแบบและชำระภาษีธุรกิจเฉพาะรวมกัน.....	57
ภาพที่ 2.13 ขั้นตอนการขอรับใบแทนทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะ (กรณีสูญหาย ถูกทำลาย ชำรุดในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ).....	58

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 กำหนดให้ การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน“

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Center) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน การยกระดับคุณภาพการให้บริการของภาครัฐเป็นความพยายามอย่างหนึ่งที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมขององค์กรภาครัฐ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมความเป็นเลิศในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการ

การให้บริการที่ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เป็นการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์วิธีการปฏิบัติงานของภาครัฐในการบริหารงานและการให้บริการประชาชน ซึ่งในการการนำระบบการบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ในภาครัฐของไไทยนั้น อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ภายใต้แนวคิด “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” หรือที่เรียกว่า PMQA (Public Sector Management Quality Award) โดยเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย 7 หมวด ได้แก่

หมวด 1 การนำองค์กร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

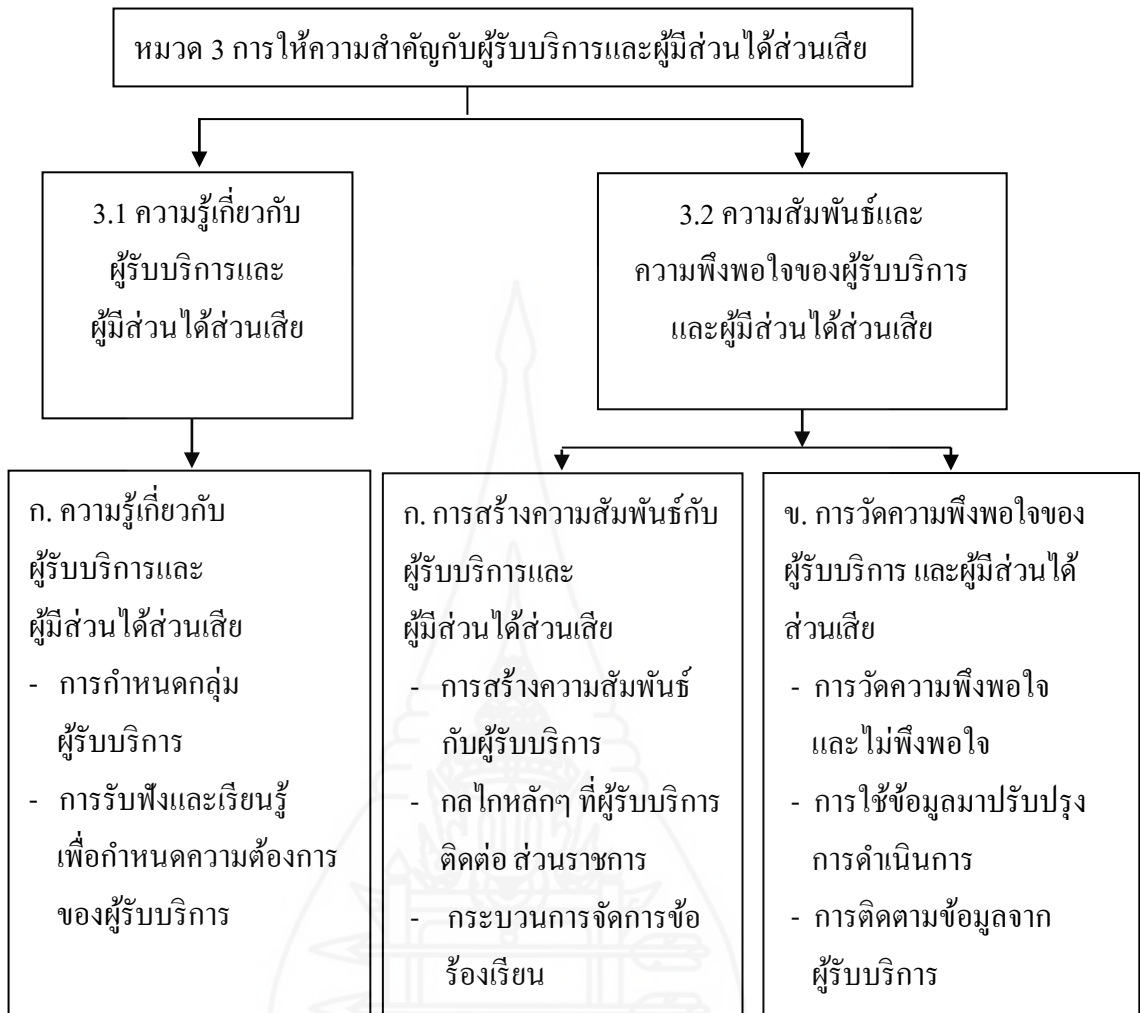
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

หมวดที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ คือหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ

1. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะต้องมีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการ มีระบบการรับฟังและเรียนรู้เพื่อกำหนดความต้องการของผู้รับบริการ

2. ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใน ส่วนของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการจะให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบย่อย คือ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างกลไกหลักๆ ที่ผู้รับบริการติดต่อส่วนราชการ และการให้มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบย่อย คือ การวัดความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ การใช้ข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินการ และการติดตามข้อมูลจากผู้รับบริการ ดังภาพ ที่ 1.1





ภาพที่ 1.1 แสดงหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555) ได้กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาระบบราชการไทย ในช่วงระยะปี 2556 – 2560 ว่า “ระบบราชการไทยมุ่งเน้นพัฒนาการทำงานเพื่อประชาชน และรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติภายใต้หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ยกระดับขีดสมรรถนะไปสู่ความเป็นเลิศ บูรณาการและเพิ่มประสิทธิภาพงานของภาครัฐ ประสานการทำงานกับทุกภาคส่วน สร้างความโปร่งใส ต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เป็นที่น่าเชื่อมั่นศรัทธาของประชาชน” ในด้านการให้บริการนั้นมีประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องคือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน พัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ

การให้บริการ โดยออกแบบบริการที่ยืดหยุ่นและเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศ

การบริการที่ดีเป็นสิ่งที่กรมสรรพากรและผู้เสียภาษีคาดหวังจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของกรมสรรพากร ที่ต้องเป็นไปโดยชอบด้วยกฎหมาย มีความเที่ยงธรรม เป็นธรรม เสมอภาค ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นไปตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เช่น การอำนวยความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้มาติดต่อราชการด้วยน้ำใจไมตรีและด้วยอัธยาศัยอันดี ตอบสนองต่อความประสงค์ของผู้เสียภาษีอากรในขอบเขตอำนาจหน้าที่ การให้บริการอย่างเท่าเทียม เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีให้เพิ่มขึ้นจากเดิม อันจะเป็นการสร้างฐานภาษีที่ยั่งยืน และขยายฐานภาษีได้มากขึ้น

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีเพื่อเป็นรายได้ของรัฐบาล โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร ดำเนินงานตามพันธกิจหลัก 3 ประการ คือ จัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการและเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีและเสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรอย่างทั่วถึง เป็นธรรม สามารถใช้เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการแข่งขันของประเทศต่อกระทรวงการคลัง ซึ่งขับเคลื่อนด้วย 3 ยุทธศาสตร์สำคัญ คือ 1. บริหารการจัดเก็บภาษีอย่างยั่งยืน 2. สร้างนวัตกรรมด้านการบริหารและการบริการสู่สากล 3. บริหารจัดการองค์การภายใต้หลักธรรมาภิบาล ภายใต้วิสัยทัศน์ “ผู้นำด้านบริหารจัดการเก็บภาษี บริการที่ดี ด้วยนวัตกรรมและหลักธรรมาภิบาล” โดยมีบุคลากรปฏิบัติงาน 23,000 คน ที่ได้รับการพัฒนาและส่งเสริมให้ปฏิบัติงานตามค่านิยมและวัฒนธรรม คือ “มุ่งมั่นซื่อสัตย์ มุ่งเน้นจริยธรรม มุ่งหมายความรับผิดชอบ มุ่งเสริมความสามัคคี มุ่งสร้างผลงานอย่างมีคุณภาพ” ภายใต้โครงสร้างองค์กรที่บริหารราชการส่วนกลางที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย กลุ่มงาน 3 กลุ่ม งานตรวจราชการ 6 งาน สำนัก จำนวน 14 สำนัก สำนักงานสรรพากรภาค (สภ.) จำนวน 12 แห่ง สำนักงานสรรพากรพื้นที่ (สท.) จำนวน 119 แห่ง และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ (สส.) จำนวน 850 แห่ง ทำหน้าที่บริหารจัดการเก็บภาษีอากร และให้บริการแก่ผู้เสียภาษีในหน่วยบริการที่ครอบคลุมทั่วประเทศ

ในปี 2559 กรมสรรพากรได้ปรับวิสัยทัศน์ และกำหนดยุทธศาสตร์ขึ้นใหม่ เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลและการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ซึ่งในการบริหารงานของกรมสรรพากร ได้กำหนดวิสัยทัศน์ คือ จัดเก็บภาษีทันสมัย ใส่ใจบริการ ยึดมั่นธรรมาภิบาล เพื่อพัฒนาการเศรษฐกิจและ

สังคมไทย พันธกิจ คือ จัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการ ให้บริการและสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี สร้างความเข้าใจของผู้เสียภาษีในการเห็นว่าผู้อื่นเสียภาษีถูกต้องครบถ้วน และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีประสิทธิภาพและเที่ยงธรรม ในส่วนของการบริหารงานภายใต้ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร 5 ปี (พ.ศ. 2559-2563) นั้น แผนปฏิบัติการราชการกรมสรรพากร ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ คือ ยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาระบบการบริหารและการบริการเพื่อเสริมสร้างการแข่งขันทางเศรษฐกิจสังคม

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 มีอำนาจหน้าที่ในการวางแผนปฏิบัติการและประเมินเพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรมสรรพากร และสำนักงานสรรพากรภาค 1 กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ และตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้างและดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษีรวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากร กำกับ ติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา พิจารณาคืนเงินภาษีอากร ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธี ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร และปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ในปัจจุบันจำนวนของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนกับกรมสรรพากรที่อยู่ในท้องที่เขตบางเขน สายไหม และลาดพร้าวที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีประชาชนมาติดต่อรับบริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการให้ความสำคัญกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ในเรื่องการสร้างความน่าเชื่อถือต่อคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่หน้าที่อันนำไปสู่คุณภาพในการให้บริการทั้งในด้านกระบวนการบริการที่มีความรวดเร็ว ความสะดวก ความถูกต้อง ความประหยัด ความทันสมัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ต้องมีความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบ คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี รวมไปถึงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ให้บริการ จากความสำคัญของการให้บริการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้ศึกษาปฏิบัติหน้าที่ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 มีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 เพื่อทราบถึงระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการและนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางของหน่วยงานในการพัฒนาการให้บริการที่ดีต่อไป



## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

## 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ในที่นี้ผู้ศึกษาจะศึกษา โดยใช้แนวคิด ทฤษฎี ดังนี้

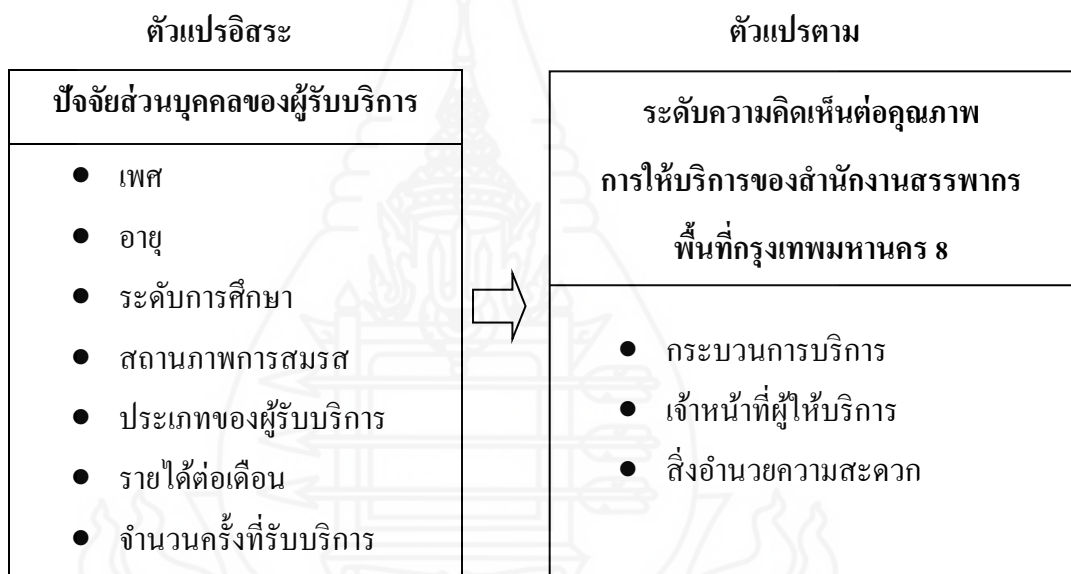
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร. (2550: 6-12) ในการให้บริการแก่ประชาชนของหน่วยงานในภาครัฐ ได้เสนอองค์ประกอบของการบริการเพื่ออำนวยความสะดวก และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ให้บริการ (People) สถานที่และสภาพแวดล้อม (place) และกระบวนการ (Process) ดังนี้

1. บุคลากรผู้ให้บริการ (people) เป็นส่วนสำคัญที่สุดในการส่งผลต่อคุณภาพในการบริการ เพราะผู้ใช้บริการ เป็นผู้ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการโดยตรง ดังนั้นหน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ มีมิตรไมตรีสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี มีความสุภาพ เต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ และให้บริการด้วยความเสมอภาค

2. สถานที่และสภาพแวดล้อม (Place) การจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายเกิดความพึงพอใจและประทับใจมากขึ้น โดยการจัดสถานที่และภูมิทัศน์ควรให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ มีสิ่งต่างๆ อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการขอ เช่น วารสาร หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรศัพท์ ที่ทิ้งขยะ พัดลม ไฟฟ้า มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ สะดวก แยกเป็นสัดส่วนจากเจ้าหน้าที่ และควรจัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ทั้งส่วนของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการและให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาให้สามารถบริการได้รวดเร็ว

3. กระบวนการ (Process) เป็นส่วนสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการและการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ดังนั้นกระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสรุปเป็นความสัมพันธ์เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดของการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ดังแสดงในภาพ ดังนี้



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### 4. สมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนผู้รับบริการที่มีประเภทของผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 ประชาชนผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ที่ต่างกัน

#### 5. ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านหน่วยงาน ศึกษาจากประชาชนที่มารับบริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการ โดยจะศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ตามรายงานประจำเดือนการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 (ข้อมูลเมื่อ 1 กันยายน 2558)

5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรในการศึกษาวิจัย ดังนี้

5.3.1 ตัวแปรอิสระ (*Independent Variable*) ได้แก่

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- (1) เพศ
- (2) อายุ
- (3) ระดับการศึกษา
- (4) สถานภาพการสมรส
- (5) ประเภทของผู้รับบริการ
- (6) รายได้ต่อเดือน
- (7) จำนวนครั้งที่รับบริการ

**5.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)** ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการบริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา** ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษารวม 6 เดือน คือ ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนกรกฎาคม 2559

## 6. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**6.1 ประชากร** การศึกษาครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 3,000 คน ที่มารับบริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 (ข้อมูลเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558)

**6.2 กลุ่มตัวอย่าง** ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) และสุ่มแบบง่ายในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 353 คน

## 7. นิยามศัพท์เฉพาะ

**7.1 ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ในที่นี้หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประเภทผู้รับบริการ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่รับบริการ

**7.2 คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง ข้อกำหนดของการบริการตามความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถในการให้บริการซึ่งในที่นี้หมายถึงระดับความสามารถในการให้บริการที่

ประกอบด้วยประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ซึ่งได้มาจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่ได้ตอบแบบสอบถาม

**7.2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ** หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ที่ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ การตรวจสอบเอกสารหรือข้อมูลเบื้องต้นที่จำเป็นก่อนรับบริการ การลงทะเบียนรับเรื่อง การอนุมัติพร้อมแจ้งผลการดำเนินการ การจัดส่งเอกสาร การให้คำแนะนำตอบข้อสงสัย และการรับเรื่องร้องเรียนพร้อมระบบรายงานผลที่ถูกต้อง รวดเร็วตามคู่มือประชาชนของกรมสรรพากร

**7.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง พฤติกรรมของข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการโดยตรงกับผู้รับบริการซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกหรือคุณสมบัติที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพึงมีหรือพึงปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความกระตือรือร้นให้การต้อนรับเป็นอย่างดี พุดจาสุภาพ อภัยเสียดี เรียบร้อย ให้ความเอาใจใส่ด้วยการซักถามถึงความประสงค์ของผู้รับบริการ มีบุคลิกภาพและแต่งกายที่เหมาะสม สามารถอธิบาย ให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัยได้ด้วยกิริยาจาสุภาพโดยไม่เลือกปฏิบัติ

**7.2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง สิ่งที่สร้างความสะดวก รวดเร็วหรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ทำให้การให้บริการกระทำได้ง่ายขึ้นในที่นี้หมายถึง อาคาร สถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ เครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ใช้ในการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ จดุดรับบริการมีแบบพิมพ์/แบบฟอร์มไว้บริการ มีคอมพิวเตอร์กลางมาเพิ่มช่องทางการให้บริการ นำเครื่องถ่ายเอกสารมาอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีระบบสืบค้นข้อมูลทางภาษีที่เป็นจริงทันสมัย ทันเหตุการณ์

## 8. ประโยชน์ที่ได้รับ

8.1 เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

8.2 เป็นแนวทางในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่น ๆ ต่อไป

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดที่นักวิชาการทั้งชาวไทยและต่างประเทศ ที่ได้ให้ทัศนะไว้มาเป็นกรอบเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ คุณภาพการบริการ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ 3 การบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

ส่วนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ส่วนที่ 1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ คุณภาพการบริการ

#### 1.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักของการบริหารภาครัฐ ที่ต้องเกี่ยวข้องกับประชาชน เป็นงานที่สำคัญ เป็นกลยุทธการจัดการที่ประยุกต์มาจากภาคเอกชนที่มุ่งเน้นการตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้นำการบริการที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งการบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพจึงเป็นหัวใจสำคัญของภาครัฐ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้รวบรวมแนวคิดทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ประกอบด้วยประเด็นที่สำคัญ คือ ความหมายของการบริการ ความสำคัญของการบริการ ลักษณะของการบริการ หลักการบริการ และการบริการสาธารณะ โดยมีรายละเอียดในแต่ละประเด็นตามที่นักวิชาการต่างได้ให้ไว้ ดังนี้

##### 1.1.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน (พ.ศ. 2542, น.607) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ คือ ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p.428 อ้างในสุจารีย์ การะกุล, 2557, น.7) การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือ ประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้อีกฝ่าย

โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองบริการนั้น ๆ อย่างเป็นทางการ กระบวนการให้บริการอาจจะควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

สมิต ทัชฌกร (2542, น.13) อธิบายว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่ติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยวิธีการหลากหลายในการกระทำให้คนที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546, น.431) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่าเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้าได้

ธีรพันธ์ โล่ทองคำ (2549, น.12) กล่าวว่า บริการหมายความว่า การบริการจะต้องสร้างความแตกต่างในทางที่ดีกับงานในกลุ่มเดียวกัน โดยการทำให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเกิดความพึงพอใจและประทับใจ

การให้บริการ (SERVICES) เมื่อแยกตามตัวอักษร มีความหมายตามตัวอักษรดังนี้

1. S คือ แนวความคิดรวบยอดในการให้บริการ (Service Concept) และการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้กับผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ
2. E คือ ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) หมายความว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้น เมื่อเห็นลูกค้าเข้ามาต้องทำการต้อนรับและกล่าวคำทักทายด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม ต้องมีความพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า
3. R คือ ความพร้อม (Readiness) และความรวดเร็ว (Rapidity) หมายถึงมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็ว นับพยาน ทันใจ ทันเวลาและถูกต้อง
4. V คือ ความมีคุณค่า (Value) หมายความว่า ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใดต้องทำทุกวิถีทางที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกว่าเมื่อเข้าไปรับบริการจะไม่รู้สึกผิดหวัง และเห็นว่าบริการนั้นสามารถสร้างคุณค่าได้
5. I คือ ความสนใจ (Interesting) และความประทับใจ (Impressive) หมายถึงการให้ความสนใจจริงจังต่อลูกค้า สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับและทุกคนโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง เพราะไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามจะต้องได้รับการให้บริการที่ดีและเสมอภาคด้วยกันทั้งสิ้น
6. C คือ ความสะอาด (Cleanliness) ความถูกต้อง (Correctiveness) และไมตรีจิต (Courtesy) สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการขายบริการ นั่นคือไม่ว่าจะทำธุรกิจใด สถานที่จะต้องสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

7. E คือ ความอดทน (Endurance) และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) ในการให้บริการหรือผู้ขายบริการที่ดีนั้นจะต้องมีคุณสมบัติที่พิเศษอย่างหนึ่งคือความอดทนอดกลั้นและรู้จักควบคุมอารมณ์ เพราะลูกค้าที่เข้ามาต่างคนต่างจิตต่างใจ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่ยากในการที่จะให้บริการได้ถูกใจกับทุกคน

8. S คือ ความจริงใจ (Sincerity) และการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) ในการให้บริการลูกค้าต้องรู้จักยิ้ม และมีความรู้สึกในทางบวกเกิดขึ้น โดยจะต้องแสดงให้เห็นทั้งทางกาย วาจา ท่าทาง สีหน้า แววตาว่ามีความจริงใจและเต็มใจให้บริการแก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกดีใจในการให้บริการ (ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท, 2536, น.15)

จากการศึกษาความหมายของการบริการสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง การกระทำหรือกระบวนการใด ๆ ของผู้ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยการให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพอใจ ประทับใจแก่ผู้รับบริการ

### 1.1.2 ความสำคัญของการบริการ

สมิต สัจฉกร (2543, น.14-15) อธิบายว่า ความสำคัญของการบริการมีหลักในการพิจารณาความสำคัญของบริการ เป็น 2 ด้าน ได้แก่

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ได้แก่ ความคิด ความพึงพอใจ และความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ

2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบ และความไม่พึงพอใจ

วเรช จันทรสร (2544, น.28) อธิบายว่าความสำคัญของการบริการประชาชน โดยหลักการแล้วการบริการประชาชนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประเทศ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของประชาชน

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ (2549, น.178) กล่าวว่า การให้บริการลูกค้ามีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน เนื่องจากสาเหตุที่สำคัญ ดังนี้

1. ลูกค้ามีความคาดหวังที่สูงขึ้น และซับซ้อนมากยิ่งขึ้น
2. ธุรกิจต่าง ๆ หันมาใช้บริการเป็นเครื่องมือในการแข่งขันกันมากยิ่งขึ้น
3. การตลาดสายสัมพันธ์ มีความสำคัญและได้รับความสนใจจากนักการตลาดบริการมากยิ่งขึ้น



เครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการแข่งขัน คือ การนำเสนอบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าคู่แข่ง และเหนือกว่าอย่างสม่ำเสมอ จำเป็นต้องคำนึงถึงความต้องการและคุณค่าด้านบุคลากร ด้านการบริหาร และด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการ มีการกำหนดการบริการ การปรับปรุงคุณภาพ และการสร้างสรรค์บริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ จึงจะสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้

### 1.1.3 ลักษณะของการบริการ

สมิต สัจฉกร (2542, น.174 - 176) ได้กล่าวถึงลักษณะของการให้บริการที่ดี คือการให้บริการที่ประสบความสำเร็จ เพราะผู้ให้บริการมีหลักการบริการไว้ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ 3 ประการ ได้แก่ ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ ลูกค้าถูกต้องเสมอ และเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นเกิดความสบายใจในการรับบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส

จากหลักการทั้ง 3 ประการดังกล่าว เป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกาให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า และเกิดความสำเร็จต่อองค์กร การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปของแต่ละบุคคล แต่ละสถานการณ์ ที่มีการประพฤติที่หลากหลายออกไป ทั้งนี้การบริการที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ได้แก่

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ หากมีใจรักในงานบริการก็จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ
2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศ ความช่วยเหลือที่ทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและสุขใจ
3. ทำถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสำคัญ
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากผู้ให้บริการแสดงออกให้เห็นว่าให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เป็นการไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม สร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียวหรือบางกลุ่ม แต่ทำให้เกิดความไม่พอใจให้แก่คนอีกจำนวนมาก
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การให้บริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข เมื่อผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีจะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการเกิดความชื่นใจ

ปรัชญา เวสารัชช (2540, น.6-7) อธิบายลักษณะของการบริการว่า การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะ ดังนี้

1. มีผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้าราชการและลูกจ้าง ส่วนผู้รับบริการในที่นี้เป็นประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ในการบริการแต่ละเรื่องนั้นอาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น การบริการด้านบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎรหรือการเก็บภาษีรายได้ส่วนบุคคลนั้น ผู้รับบริการก็จะเป็นประชาชนทั่วไป เป็นต้น

2. เป็นเรื่องที่รัฐกำหนด และมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด กล่าวคือ เฉพาะหน่วยงานรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียด และเป็นผู้ให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐตามกฎหมาย ณ จุดซึ่งหน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น เช่น หากอยู่ในเขตขนส่งทางบกใดก็ต้องไปรับบริการ ณ จุดนั้นจะไปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้ เป็นต้น

3. มีการกำหนดระยะเวลา และบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข บริการที่รัฐกำหนดนั้นมักมีเงื่อนไขเวลาเกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนดก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาตหรืออาจถูกฟ้องดำเนินคดี เป็นต้น

4. มีกฎระเบียบรองรับ บริการของรัฐมีการดำเนินการให้เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบหรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่าง ๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุมเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดของการบริการเช่นกัน

อนึ่ง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อกุลพัฒน์กิจ (2548, น.27-28) อธิบายว่า คุณลักษณะของการบริการขององค์การธุรกิจบริการต่าง ๆ นั้นมีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงในการจัดให้มีเพื่อให้เกิดการบริการที่สามารถส่งถึงผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ และสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ ผู้ประกอบการควรที่จะตระหนักถึงคุณลักษณะที่สำคัญ 10 ประการ ได้แก่

1. การอบรมและการใช้งานอุปกรณ์ต่าง ๆ (orientation) เป็นการให้การอบรมผู้ให้บริการถึงงานที่จะต้องกระทำ รวมไปถึงการฝึกให้สามารถใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการอย่างเต็มประสิทธิภาพ

2. การนำเสนอเทคโนโลยี (Technology) โดยองค์การธุรกิจบริการจะต้องการบริการโดยพิจารณาความเหมาะสมของเทคโนโลยีที่ใช้ร่วมกัน อาจเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่หรือการนำเสนอการบริการแบบพื้นบ้านหรือแบบเป็นศิลปะ

3. การติดต่อกับผู้รับบริการ (Interaction) เป็นการพิจารณารูปแบบการให้บริการ โดยใช้มุมมองในการติดต่อกับผู้รับบริการว่าจะต้องมีการติดต่อกันในด้านใด

มีการพบปะพูดคุยกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึงการแสดงออกต่อกันในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อพิจารณาบุคลากรที่เหมาะสมกับตำแหน่งต่าง ๆ

4. ระยะเวลาในการบริการ (Time) เป็นการพิจารณาความถี่บ่อยของการให้บริการ และช่วงเวลาในการให้บริการว่ามีความยาวนานเพียงใด เพื่อการจัดการระบบการให้บริการ

5. สถานที่ให้บริการ (Location) ตำแหน่งที่จะให้บริการนั้นเป็นอย่างไร เป็นสถานที่เฉพาะที่ต้องจัดให้มีหรือมีการจัดส่งถึงบ้านผู้รับบริการหรือไม่

6. ความซับซ้อนของการบริการ (Complexity) เป็นการพิจารณาระบบการให้บริการว่ามีขั้นตอนซับซ้อนเพียงใด โดยพิจารณาถึงความซับซ้อนของทั้งระบบการบริการ และส่วนที่ปรากฏให้ผู้รับบริการพบเห็น ทำอย่างไรให้ระบบดูเรียบง่ายไม่ซับซ้อน

7. การจัดระบบการบริการ (Accommodation) เป็นการจัดระบบให้มีขึ้น

8. จำนวนผู้รับบริการ (Number served per transaction) ในการให้บริการหนึ่งครั้งนั้นมีจำนวนผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด เพื่อการจัดระบบและสถานที่ที่เหมาะสม

9. จำนวนผู้ให้บริการ (Training) ในการให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้องให้ผู้ให้บริการซึ่งได้ผ่านการอบรมหรือมีความชำนาญในการบริการจำนวนเท่าใด

10. การควบคุม (supervision) การให้บริการนั้นจำเป็นต้องมีการควบคุมดูแลมากน้อยเพียงใด ผู้ให้บริการต้องการอิสระในการทำงานตามระบบหรือไม่

#### 1.1.4 หลักการบริการ

กุลธน ธนาพงศธร (2530, น.303) กล่าวว่า หลักการบริการ ได้แก่

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร คือ ประโยชน์ของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้ นั้น ต้องตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

4. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอทั่วหน้าและเท่าเทียม ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

5. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้มารับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้มารับบริการมากเกินไป

ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ์ (2540 : 75-78) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และสรรหาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้า และมั่นคงโดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีว่าต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบถ้วนรวดเร็ว และเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอน ลดระยะเวลา ลดโต๊ะเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการแบบ 2 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือการให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อย และเกิดความพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอจนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจนถึงขั้นตอน ระยะเวลา ดำเนินการต่าง ๆ

สมิทร ลีฉุกร (2542, น73-174) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ว่า การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้นั้น หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น การบริการจึงจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ

3. การปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการที่สนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการ คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน

4. ความเหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ให้บริการตรงตามกำหนดเวลา และสอดคล้องกับสถานการณ์ด้วย ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น การให้บริการต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน ต้องคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง สังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรให้บริการด้วยความระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

Max Weber (1966 อ้างในเพชรรัตน์ งามฉวี, 2550, น5) กล่าวว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากความเกลียดหรืออารมณ์ และไม่มี ความชอบพอหรือสนใจใครเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้ปฏิบัติงาน โดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน จะเห็นได้ว่าหลักการบริการที่ดีต้องเป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน ตอบสนองกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ให้บริการที่สม่ำเสมอ มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติแก่คนหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนทำและมีความเหมาะสมกับสถานการณ์เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

#### 1.1.5 การบริการสาธารณะ

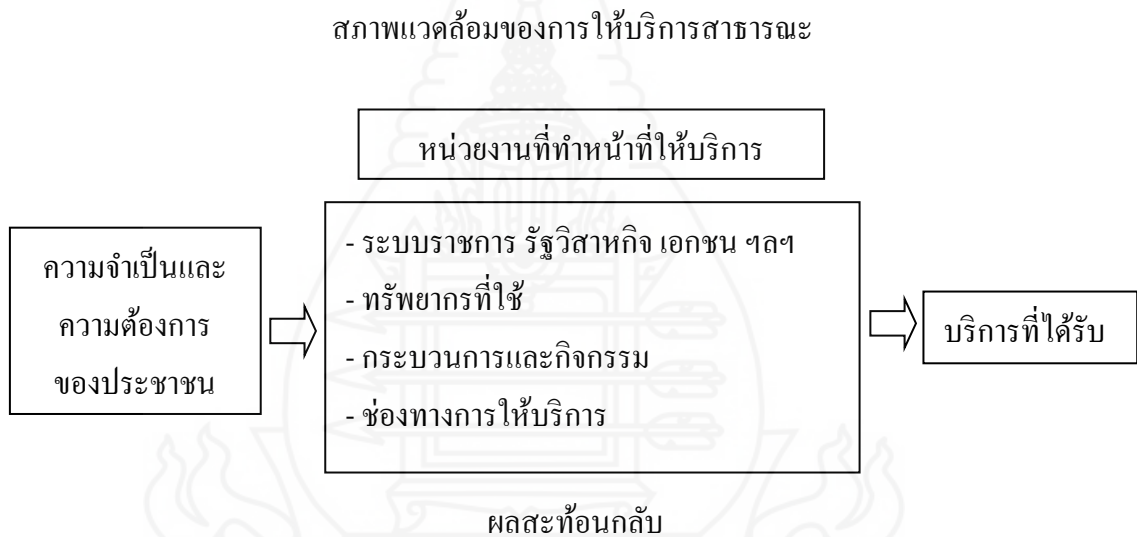
นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2552, น.35-36) กล่าวว่าในทางทฤษฎีบริการสาธารณะแบ่งได้ 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง และบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพานิชยกรรม ดังรายละเอียด ดังนี้

1. บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน ฝ่ายปกครองต้องดำเนินการโดยอาศัย “อำนาจพิเศษ” ตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำบริการสาธารณะทางปกครอง เป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชน โดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน กิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครองเป็นเรื่องเฉพาะหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษการจัดทำ ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการสาธารณะประเภทนี้ให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้

2. บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพานิชยกรรม เป็นบริการสาธารณะของฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการ แต่มีลักษณะคล้ายกับการดำเนินการให้บริการของเอกชน

ข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม มีอยู่ 3 ประการ คือ วัตถุประสงค์แห่งบริการ วิธีปฏิบัติงาน และแหล่งที่มาของเงินทุน

เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธุ์ (2553, น.226 - 227) อธิบายว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยที่การให้บริการมีลักษณะเป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ระบบการให้บริการสาธารณะ

ความจำเป็นของการให้บริการสาธารณะโดยทั่วไปจะต้องมีการดำเนินงานตามกฎหมายหรือเพิ่มเหตุผลด้านความมั่นคงของประเทศ เช่น การทำบัตรประชาชน การจัดเก็บภาษีอากร การป้องกันภัยพิบัติและสาธารณภัย เป็นต้น หรืออาจเกิดจากความต้องการของประชาชนหรือเอกชน เช่น ความต้องการได้รับบริการในด้านสาธารณสุขไปถนัด ความต้องการของหน่วยธุรกิจต่างๆ ที่เสนอความต้องการให้แก่รัฐ เป็นต้น

John D. Millerr. (1954, p.397 อ้างในอุทัยวรรณ อ้นขาว, 2551, น.25)

กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยมีหลักการของการให้บริการสาธารณะ 5 ประการ ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนควรจะได้รับบริการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน ในการบริการถ้าไม่ตรงเวลาจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน ถือว่าผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐไม่มีประสิทธิภาพ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ จำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิฉะนั้น ความเสมอภาคหรือความตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ดวงกมล พรธานี (2548, น.1) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการประชาชนของภาครัฐ จะต้องมิถูกหมาย ระเบียบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการประชาชน ซึ่งจะเห็นได้จากบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย นโยบายรัฐบาล มติคณะรัฐมนตรี การออกกฎหมายระเบียบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ ดังนี้

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2540 ได้บัญญัติไว้ ดังนี้

มาตรา 70 ได้กำหนดให้บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่อื่นของหน่วยงานของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน

มาตรา 75 ได้กำหนดให้ต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย คຸ້ມครอง สิทธิเสรีภาพของบุคคล จัดวางระบบงานของกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ อำนวยความ ยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐ อย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน

## 2. นโยบายรัฐบาลที่ผ่านมา ได้แถลงไว้ ดังนี้

ข้อ 1.2.2 ได้กำหนดให้มีการปรับปรุงระบบงานภาคราชการและ รัฐวิสาหกิจ ให้เป็นระบบเปิด โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วม ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ปราศจาก การเลือกปฏิบัติ และเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม โดยการจัดทำแผนพัฒนาระบบราชการ และมาตรฐานคุณภาพงานราชการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐบาล

ข้อ 1.2.3 ได้กำหนดให้มีการปรับปรุงคุณภาพข้าราชการในการทำงาน โดยเน้นผลงานและการมีคุณภาพ ความซื่อสัตย์สุจริตการมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน และมีความเป็นกลางในการปฏิบัติหน้าที่ ทำงานคุ้มค่างับค่าตอบแทน โดยจัดทำแผนพัฒนา คุณภาพและการส่งเสริมขวัญกำลังใจข้าราชการ

3. มติของคณะรัฐมนตรี ได้กำหนดให้ปี พ.ศ.2539 เป็นปีแห่งการส่งเสริม การบริการภาครัฐ เพื่อกระตุ้นให้หน่วยงานของรัฐได้ปรับปรุงการบริการและการจัดการ โดยให้ ความสำคัญในการพัฒนาระบบวิธีการทำงานให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนได้รับ บริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้อง และสมประโยชน์ และต่อมาได้มีมติคณะรัฐมนตรีให้ขยายปีแห่งการ ส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐอีก 2 ครั้ง โดยครั้งแรกคือปี 2540 – 2541 และครั้งที่สองคือปี 2542 – 2544

4. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ หน่วยงานของรับ พ.ศ.2532 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2540 มีสาระสำคัญ ดังนี้

4.1 กำหนดให้หน่วยงานของรัฐให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ โดยกำหนดระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่รับคำขอจนพิจารณาแล้วเสร็จและแจ้งให้ ประชนทราบด้วย

4.2 หากโดยสภาพแห่งเรื่องไม่สามารถดำเนินการได้ให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ ให้หน่วยงานของรัฐออกระเบียบ ขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้ ประชาชนทราบสำหรับคำขอนั้นๆ

4.3 ให้คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ หน่วยงานของรัฐกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติตาม ความเหมาะสม



5. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539 ได้กำหนดให้รัฐอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีการดำเนินงานด้วยความประหยัดและมีประสิทธิภาพ ได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการ ที่เรียกว่า หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน (Principles of Public Service) ซึ่งมี 8 ประการ ดังนี้

5.1 มาตรฐานของบริการ (Standards) เป็นการกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน สามารถติดตามตรวจสอบได้ และเผยแพร่มาตรฐานที่กำหนดขึ้นให้ประชาชนได้ทราบ โดยมาตรฐานที่หน่วยงานของรัฐกำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และทรัพยากรของหน่วยงานนั้น ซึ่งมาตรฐานดังกล่าวจะต้องระบุระยะเวลา ปริมาณ คุณภาพของการให้บริการ

5.2 ข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย (Information and Openness) เป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องให้ประชาชนทุกกลุ่มได้รับทราบเกี่ยวกับการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายที่จะต้องเสีย ผู้รับผิดชอบและเอกสารที่ประกอบการติดต่อราชการ

5.3 ทางเลือกและการปรึกษาหารือ (Choice and Consultation) เป็นการให้มีหน่วยงานหลายหน่วยงานทั้งของรัฐและเอกชน สำหรับให้บริการประชาชนและให้ประชาชนได้เข้ามีส่วนร่วมในการให้ความเห็นเพื่อปรับปรุงให้บริการของหน่วยงานให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

5.4 เท่าเทียมและเป็นธรรม (Equal Treatment) เป็นการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ศาสนา เพศ พรรคพวก หรืออิทธิพลใด ๆ ด้วยความเท่าเทียมกันและมีความเป็นธรรม

5.5 สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล (Courtesy and Helpfulness) เป็นการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ ให้ความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ

5.6 อธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง (Putting Thing Right) เป็นการให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรู้จักขอโทษและอธิบายแก่ประชาชนผู้รับบริการและแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ โดยด่วนที่สุด และเปิดโอกาสให้มีการร้องทุกข์โดยกระบวนการที่ง่ายและสะดวก

5.7 ประสิทธิภาพและคุ้มค่า (Value for Money) เป็นการเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่ให้บริการมีการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ประหยัด

5.8 สถานที่และสภาพแวดล้อม (Office and Surroundings) เป็นการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมที่ดีให้แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำห้องส้วม ภูมิทัศน์รอบ ๆ สถานที่ รวมถึงการแนะนำวิธีการเดินทางมารับบริการของประชาชน เป็นต้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548, น.146) กล่าวว่า องค์ประกอบที่จะทำให้การบริการมีคุณภาพ มีดังนี้

1. พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

1.1 ผู้บริการ ผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการกำหนดนโยบายในการให้บริการ การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานทุกระดับ กระบวนการให้บริการ รวมถึงการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ

1.2 พนักงานผู้ให้บริการและพนักงานในส่วนสนับสนุน พนักงานผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ต้องพบปะและให้บริการกับลูกค้าโดยตรง พนักงานในส่วนสนับสนุนก็จะทำหน้าที่ในการสนับสนุนงานด้านต่างๆ ที่จะทำให้งานบริการนั้นครบถ้วนสมบูรณ์

2. กระบวนการให้บริการ กระบวนการให้บริการเป็นส่วนหนึ่งที่จะต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้

3. สิ่งแวดล้อม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อาคาร สถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ

3.2 สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ได้แก่ นโยบายหน่วยงาน วัฒนธรรมการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน

Boom and Britner (1981: อ้างถึงใน พิมพ์ไพ สุวงศ์สินธุ์: 2548, น.19)

องค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ ประกอบด้วย 6 Ps ซึ่งได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์บริการ (Product) หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ ได้แก่ มีความถูกต้อง รวดเร็ว การสร้างความมั่นใจ เชื่อถือได้ และการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ

2. สถานที่ให้บริการ (Place) หมายถึง การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ รวมถึงทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการได้ทั่วถึง ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

3. การส่งเสริมแนะนำบริการ (Promotion) หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดขึ้นได้จากการได้ยินข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการในทางบวก ซึ่งตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกยินดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมา

4. ผู้ให้บริการ (Personal) หมายถึง ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและ ผู้ปฏิบัติงานการบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจ้องอาศัยการคัดเลือก การอบรม การจูงใจ เพื่อให้บุคคลเหล่านี้สามารถแสดง พฤติกรรมการบริการและสนองบริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสนใจและเอาใจใส่ มีกิริยามารยาท เรียบร้อย มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มีความซื่อสัตย์สุจริต ตลอดจนมีความรู้ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำหน้าทีนั้น ๆ

5. สภาพแวดล้อมในการให้บริการ (Physical Environment) หมายถึง สภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสถานที่ ให้บริการ

6. กระบวนการให้บริการ (Process) หมายถึง วิธีการนำเสนอบริการใน กระบวนการบริการในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการ บริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้เข้ามาใช้บริการมีความคล่องตัว และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

Gothberg (อ้างในภัทรวุฒิ อุตภริระ, 2549, น.19) ได้ให้ความเห็นว่ งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

จากแนวคิดองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย กระบวนการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อ ความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการโดยตรง กับผู้รับบริการ โดยมีพฤติกรรมแสดงออกหรือมีคุณสมบัติที่พึงมีในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นอาคาร สถานที่ จุดรอรับบริการที่ต้องมีความ สะดวกความพร้อมต่าง ๆ ในการให้บริการ

## 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

### 1.2.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

คุณภาพ สามารถพิจารณาได้จากหลากหลายมุมมอง และสาขาความรู้ หลาก ลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม การตลาด จิตวิทยาและการวิจัยการดำเนินการ (Khantanapha, 2000, p.8)

พจนานุกรม ฉบับบัณฑิตยสถาน (พ.ศ. 2542: 253) คุณภาพ หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ

Crosby P.B. (1979, p.7 อ้างใน พนา สีแก้ว, 2555, น.16) ให้ความหมายว่า คุณภาพ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการ ซึ่งหมายถึงว่า การจะบรรลุถึงคุณภาพได้ จะเกิดขึ้นเมื่อได้ทำให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่ได้ระบุไว้แล้ว

กฤษฎ์ อุทัยรัตน์ (2542, น.4) ให้มุมมองคุณภาพไปที่ความพอใจของลูกค้า เป็นเรื่องสำคัญที่ธุรกิจบริการต้องนึกถึงให้ฝังอยู่ในจิตใต้สำนึกทุกกลมหายใจเข้าออก เพราะความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเรื่องผลลัพธ์ของกิจกรรม หรือกระบวนการบริการที่เรียกว่า คุณภาพ และคุณภาพที่ดีต้องไม่วันตาย (Quality Never Dies)

ดวงใจ ทิพย์ปรีชา (2533, น.5-21) ได้ให้ความหมายคุณภาพ หมายถึง เป็นลักษณะที่แสดงถึงผลของการกระทำ หรือผลของกระบวนการประกอบกิจกรรมที่ได้ผลที่ดีเลิศ ความเป็นเลิศของการกระทำนั้น วัดได้จากการเปรียบเทียบผลของการกระทำกับเกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพในการทำงานมี 2 ชนิด คือ

1. คุณภาพในการปฏิบัติงาน ได้ถูกต้องครบถ้วนตามงานที่ได้รับมอบหมาย
2. คุณภาพของการปฏิบัติงาน ได้ถูกต้องครบถ้วนตามที่ได้รับมอบหมาย

แล้วเกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

จุฑามาศ คุประตกุล (2544, น.61) คุณภาพ หมายถึง การทำหน้าที่ถูกต้อง มีการปฏิบัติงานที่มีผลดี สะดวกง่ายต่อการดำเนินงาน มีประสิทธิภาพ มีภาพพจน์ที่ดี ทันสมัย ระยะเวลาเหมาะสม เชื่อถือได้ ปลอดภัย มีคุณค่าในสังคม และรักษาสภาพของสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษาความหมายของคุณภาพ จะเห็นได้ว่าคุณภาพหมายถึง ลักษณะที่นของบุคคลหรือสิ่งของ เป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของผู้รับบริการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543, น.14-15) คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจ

ในการให้บริการ และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

จรัส สุวรรณมาลา (2539, น.10- 12) กล่าวว่า ตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการ กำหนดคุณภาพของการบริการประชาชนในหน่วยงานของรัฐ มีดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ (ประชาชนไม่มีโอกาสเลือกที่จะไม่ใช้บริการ) เช่น บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน บริการรับชำระภาษีอากร บริการออกใบอนุญาตและ เอกสิทธิ์ต่าง ๆ เป็นต้น จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสิ่งสำคัญ การดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย จึงนับเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นของคุณภาพในการให้บริการแก่ ประชาชน

2. ความพอเพียง หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพพอกับความต้องการของผู้รับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ บริการสาธารณะที่ดี ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้นใด

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544 : 66) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ (service quality) คือการส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้ แรงงานมนุษย์ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิด ความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจในด้านบวก อยากกลับมาใช้บริการอีก และ มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อด้านบวกต่อภาพลักษณ์การบริการ หากองค์กร ใดมีภาพลักษณ์การบริการที่ดีเท่าใด ก็แสดงถึงคุณภาพการบริการที่ดีด้วย

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, น.106) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ (Service quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือเกิน ความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความ จงรักภักดี (Customer loyalty)

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2542 : อ้างในสมบัติ สาสีเสาร : 2545, น. 21) กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ เป็นบริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของลูกค้าตลอดจนขั้นตอนของการบริการนั้น จนถึงภายหลังของการบริการด้วย ทั้งนี้ ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ Gronroos (1990 :อ้างถึงใน จิตตินันท์ เฉชะคุปต์: 2539, น.6)

กล่าวว่า คุณภาพการบริการ เป็นเรื่องยากที่จะประเมินว่าบริการที่มีคุณภาพคืออะไร เนื่องจากคุณลักษณะของบริการไม่มีตัวตน การรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าจะเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบกระบวนการให้บริการที่คาดหวังไว้กับสิ่งที่ได้รับจริง

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548, น.256-257) อธิบายถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. การเติบโตของอุตสาหกรรมบริการ ก่อให้เกิดการจ้างงานจำนวนมาก และสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศ รวมถึงการขยายตัวของธุรกิจภาคบริการต่อเนื่องต่าง ๆ
2. การเพิ่มขึ้นของการแข่งขันจากคู่แข่งในประเทศ การบริการเดียวกัน รวมถึงข้อบังคับตามกฎหมายการค้าเสรี องค์การจึงต้องมุ่งเน้นคุณภาพการบริการเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญอันหนึ่งในการที่จะอยู่รอดในการแข่งขันนี้
3. การเพิ่มการทำความเข้าใจในตัวผู้รับบริการ โดยผ่านการศึกษา และทำนายต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี สร้างความพึงพอใจในราคาที่สมเหตุสมผล และนำไปสู่การกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ
4. การสร้างให้เกิดเหตุทางเศรษฐกิจ องค์การธุรกิจบริการมุ่งหวังให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ การที่ฐานผู้รับบริการที่มาก ซึ่งไม่ได้คำนึงถึงเพียงการสร้างผู้รับบริการรายใหม่ แต่ยังรวมไปถึงผู้รับบริการรายเก่าที่จะต้องมุ่งรักษาไว้โดยการสร้างคุณภาพการบริการให้เกิดขึ้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ รวมถึงจัดสถานที่ให้บริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจึงจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ

### 1.2.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ได้มีนักวิชาการกล่าวถึง ดังนี้

สุขสันต์ บุญยากร (2548, น.3) กล่าวว่า การบริการเป็นการระดมทรัพยากรทั้งหมดมาร่วมกันทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และต้องมีการปรับปรุงงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมีองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ผู้นำ (Leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เป็นการนำโดยใช้อุดมการณ์ร่วมกัน ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นผู้ให้คำแนะนำ

2. ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork empowerment) ทุกคนต่างพึ่งพิงกันในการทำงาน คุณภาพไม่ได้เกิดจากผลงานของคนใดคนหนึ่ง แต่เกิดจากการประสานงาน ความพยายามของผู้เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูลและโอกาสเพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

3. มุ่งมั่นกระบวนการ (Process focus) เป็นการมองว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากระบบงานที่ไม่รัดกุม การพัฒนาคุณภาพการบริการคือการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รัดกุมง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

4. จุดความฝันร่วมกัน (Common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ สมาชิกมีส่วนในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมาย

5. ทำดีไม่หยุดยั้ง (Continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่พอใจกับระดับคุณภาพการให้บริการที่เป็นอยู่

สุขสันต์ บุญยากร ยังกล่าวว่า เงื่อนไขการดำเนินการพัฒนาคุณภาพที่สำคัญได้แก่การที่ผู้เกี่ยวข้องต้องปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) อย่างน้อย 2 ส่วนใหญ่ๆ ได้แก่

1. เปลี่ยนจากการมุ่งหาปัญหาหรือตั้งรับไปสู่การพยายามปรับปรุงหรือออกแบบเพื่อป้องกันปัญหาในทุกส่วน

2. ปรับกระบวนการทำงานเป็นเชิงบวกมากขึ้น

ทวี นริสศิริกุล (2548, น.41-44) กล่าวว่า การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยมีองค์ประกอบในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. องค์ประกอบภายนอก (Hard Factor) เป็นองค์ประกอบที่จับต้องได้ ได้แก่ การปรับปรุงสถานที่ตั้ง อาคาร ภูมิทัศน์ภายนอก ภายในสำนักงาน การวางผังสถานที่ให้บริการให้ทันสมัย สะอาด เรียบร้อยให้บริการได้สะดวก

2. องค์ประกอบเกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน (Soft Factor) ได้แก่ การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ลูกค้า โดยการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การใช้เทคโนโลยีที่

ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการ การวางระบบฐานข้อมูลของลูกค้า การปรับปรุง กำหนดกฎระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เหมาะสม

3. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึก ทักษะคติของพนักงาน (Shadow Factor) ได้แก่ การปรับปรุงบุคลิกภาพ การปรับเปลี่ยนทัศนคติและค่านิยมของพนักงานให้มีใจรักบริการ มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่และต่อลูกค้า การอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ จากองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น องค์ประกอบภายนอกที่จับต้องได้ เป็นองค์ประกอบที่ง่ายที่สุดในการปรับปรุง โดยอาศัยงบประมาณที่มีอยู่ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้เพียงผิวเผินเท่านั้น ในขณะที่องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึก ทักษะคติ เป็นองค์ประกอบที่ยากที่สุดในการปรับปรุง แต่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้คุณภาพการบริการขององค์การในภาพรวมดีขึ้น

Parasuraman, 1985 (อ้างในชำนาญ แก่นท้าว, 2554, น.16-17) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อมีความต้องการ (When) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งการให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยสมบัติที่สำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
  - 1.2 การพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
  - 2.3 การติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - 2.4 การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
  - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
  - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
  - 3.3 ความสามารถในความรู้ที่จะให้บริการ



4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
- 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าถึงหรือรับบริการได้สะดวก ระบบขั้นตอนไม่ควรมากหรือซับซ้อนเกินไป
  - 4.2 ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้รับบริการ
  - 4.4 สถานที่อยู่ในสภาพที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
- 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ
  - 5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
- 6.1 มีการสื่อสารที่แจ้งขอบเขตลักษณะงานบริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) ประกอบด้วย คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ เป็นต้น
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
- 9.1 การเรียนรู้ผู้รับบริการ
  - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ
  - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)
- 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
  - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
  - 10.3 การจัดสถานที่ที่ให้บริการมีความสวยงาม สะอาด
- Kennedy and Young (1998: อ้างใน พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล :2549, น.31) ได้ศึกษาพบว่ามิตติคุณภาพภายในที่ลูกค้าให้ความสำคัญ ประกอบด้วย
1. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ (Availability)
  2. การตอบสนองอย่างรวดเร็วของผู้ให้บริการ (Responsiveness of support)

## 3. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา และผลงานในกรอบระยะเวลาที่กำหนด

(Timeliness of support)

## 4. บริการที่ส่งมอบครบถ้วน (Completeness of support)

5. การให้บริการอย่างมีอาชีพและสร้างความประทับใจ (Pleasantness of support)

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, น.50) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยตลอดต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

จิตตินันท์ เดชคุปต์ (2540, น.29-35) ได้กล่าวถึงระบบการบริการที่มีประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์บริการ (Service Product) และในด้านการบริการเสริมการขาย ผลิตภัณฑ์ (Product Support Service) จำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของการบริการที่เป็นส่วนสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ 1) ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าถือว่าเป็นเป้าหมายหลักของการบริการ 2) ผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งเป็นผู้ติดต่อกับลูกค้าโดยตรงทำให้ลูกค้าจะมองเห็นภาพจน์ของกิจการบริการนั้นได้อย่างดี 3) องค์การบริการ เนื่องจากระบบการบริการเป็นหัวใจสำคัญของการธุรกิจบริการ การบริหารงานการบริการที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสนับสนุนให้งานบริการดำเนินไปได้ด้วยดี โดยผู้บริหารการบริการในองค์การบริการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ได้แก่ นโยบายการบริการ การบริหารการบริการ วัฒนธรรมการบริการ รูปแบบการบริการ และคุณภาพของการบริการ 4) ผลิตภัณฑ์บริการ ถือเป็นกุญแจสำคัญของการบริการที่จะสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าโดยองค์กรจะต้องมีการสำรวจพฤติกรรมของลูกค้าเกี่ยวกับลักษณะของการบริการที่เขาต้องการและสิ่งที่เขาคาดหวังว่าจะได้จากบริการดังกล่าว 5) สภาพแวดล้อมของการบริการ ซึ่งองค์กรต้องคำนึงถึง 2 อย่าง ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นภายนอกอาคาร เช่น สถานที่ตั้งและบริเวณ ขนาดรูปร่างของอาคาร วัสดุที่ใช้ตกแต่งอาคารสถานที่ ประตูทางเข้า-ออก สัญลักษณ์และเครื่องหมายต่างๆ ที่จอจรด โคมไฟให้แสงสว่างภายนอก เป็นต้น และ สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคาร เช่น การวางผังบริเวณต่างๆ การจัดวางอุปกรณ์เครื่องช่างๆ วัสดุสำนักงาน การติดตั้งไฟฟ้า โทรศัพท์ เครื่องปรับอากาศ เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ทวี นริศศิริกุล (2548, น.41-44) กล่าวว่า การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยมีองค์ประกอบในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 มิติ ดังนี้

1. องค์ประกอบภายนอก (Hard Factor) เป็นองค์ประกอบที่จับต้องได้ ได้แก่ การปรับปรุงสถานที่ตั้ง อาคาร ภูมิทัศน์ภายนอก –ภายในสำนักงาน การวางผังสถานที่ให้บริการให้มีความทันสมัย สะอาด เรียบร้อย ใช้บริการได้สะดวก

2. องค์ประกอบเกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน (Soft Factor) ได้แก่ การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ลูกค้า โดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการ การวางระบบฐานข้อมูลลูกค้า การปรับปรุง การกำหนดระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติให้เหมาะสม

3. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึก ทักษะคิของพนักงาน (Shadow Factor) ได้แก่ การปรับปรุงบุคลิกภาพ การปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานและค่านิยมของพนักงานให้มีจิตสำนึกบริการ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และต่อลูกค้า การอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ

จากองค์ประกอบที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบภายนอกที่จับต้องได้เป็นองค์ประกอบที่ง่ายที่สุดในการปรับปรุง โดยอาศัยงบประมาณที่มีอยู่แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้เพียงผิวเผินเท่านั้น ในขณะที่องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึก ทักษะคิ เป็นองค์ประกอบที่ยากที่สุดในการปรับปรุง แต่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้คุณภาพการบริการขององค์กรในภาพรวมดีขึ้น

### 1.2.3 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

Lovelock & Wright (2546 อ้างใน เกียรติคุณ จิรกาลสถาน 2555, น.25) กล่าวว่า เลิฟร็อค และไรท์ ได้ทำการวิจัยคุณภาพการให้บริการ ซึ่งใช้องค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้านในการวัดความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า เพื่อเป็นหลักในการประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ RATER ของ Prasuraman ซึ่งได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความไว้วางใจการบริการ ซึ่งเกิดจากความสามารถในการปฏิบัติหรือให้บริการ

2. ความแน่นอน (Assurance) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นคง ซึ่งเกิดจากความรู้ ความสามารถ และมารยาทของบุคลากร รวมถึงความสามารถในการสร้างความเชื่อถือ และความไว้วางใจ ดังนี้

- รับมือกับปัญหาของผู้รับบริการได้

- เก็บความลับของผู้รับบริการเป็นอย่างดี
- มีความสุภาพ อ่อนน้อม และอ่อน โยนับผู้รับบริการตลอดเวลา
- มีความรู้ที่สามารถตอบข้อซักถามของผู้รับบริการได้

3. วัตถุ/สิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการมองเห็นถึงความพร้อม และองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งเกิดจากสาธารณูปโภค เครื่องมือ และการแต่งกายของบุคลากรในองค์กร

4. ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงสถานบริการเอาใจใส่ เกิดจากการที่ผู้ให้บริการให้ความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ดังนี้

- ผู้รับบริการได้รับความสนใจเป็นรายบุคคล
- ควรมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้คำปรึกษา
- มีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในลักษณะที่เป็นห่วงเป็นใย

5. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงการได้รับการตอบสนอง ซึ่งเกิดจากความตั้งใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการที่รวดเร็ว ดังนี้

- ควรบริการผู้รับบริการอย่างทันท่วงที
- ตั้งใจในการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างสุดความสามารถ

การบริการที่มีคุณภาพต้องการมีดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันต้องดำเนินกิจกรรมที่ดีงาม นำความสุข ความพอใจ ความชื่นชมยินดีมาสู่ผู้รับบริการด้วย (ปริทรรศ ศิลปะกิจ, 2538)

จินตนา บุญบงการ (2539, น.7-25) กล่าวว่า การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดขึ้นได้ด้วยความริเริ่มของข้าราชการระดับสูง โดยการนำหลักการในการแก้ปัญหาในการบริการมาใช้คือหลัก 4Rs ดังนี้

1. Reengineering คือ การรื้อปรับองค์กร การแก้ปัญหาการบริหารแบบนี้ในธุรกิจเอกชนได้นำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย หัวใจสำคัญอยู่ที่ความพยายามไม่ให้งานผ่านมือหลายคน งานบริการอาจทำให้สำเร็จเบ็ดเสร็จได้ที่คนเดียว โดยผู้ให้บริการควรมีความรู้ความสามารถพอจะจัดการบริการในงานที่เป็นระบบระเบียบอยู่แล้วได้เสร็จสิ้น มีอำนาจตัดสินใจ หากมีปัญหาที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนก็สามารถแก้ปัญหานั้นได้ด้วยตนเองทันที เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วและมีเครื่องมือเครื่องใช้ ระบบสารสนเทศช่วยให้ข้อมูล ช่วยเหลืองาน ช่วยในการตัดสินใจให้ถูกต้องรวดเร็วแม่นยำยิ่งขึ้น

ในระบบราชการนั้น การทำงานเพื่อให้บริการ ข้าราชการระดับสูงต้องดำเนินการรื้อระบบโดยดำเนินการออกแบบระบบบริการใหม่ จัดองค์กร กำหนดบทบาทในการให้บริการใหม่ จัดทำมาตรฐานบริการใหม่ และจัดเครื่องมือเครื่องใช้ระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการ

2. Reduction เป็นการฝึกรวมข้าราชการทุกระดับทั้งที่ให้บริการโดยตรงกับประชาชนและข้าราชการส่วนอื่นที่ช่วยดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนงานให้บริการกับประชาชน การฝึกรวมข้าราชการในระดับหัวหน้าหน่วยให้เน้นนโยบายการบริการเพื่อประชาชน

3. Reenforcement คือ การกำหนดมาตรฐานงานบริการให้เป็นแนวทางแก่ข้าราชการระดับต้นที่ให้บริการโดยตรงแก่ประชาชน

4. Reencouragement คือ การส่งเสริมให้เกิดขวัญกำลังใจแก่ข้าราชการ ทำให้อยากจะร่วมมือร่วมใจในการให้บริการ การจัดโครงการรณรงค์ต่าง ๆ แก่ข้าราชการ เพื่อเตือนใจและเพิ่มจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี การจัดให้มีการประกวดคำขวัญเพื่อบริการแก่ประชาชน และการจัดให้มีการประกวดข้าราชการดีเด่นที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยจิตสำนึกอย่างจริงใจ

สุพัตรา สุภาพ (2541, น.52) คุณภาพการให้บริการเป็นหัวใจหลักของการพัฒนาท้องถิ่น ผู้บริหารจึงควรคำนึงถึงวิธีการทำให้ประชาชนพึงพอใจ ซึ่งมีดังนี้ เอื้ออาทร ให้ความเคารพ ใช้ความละเอียดอ่อน มีหลักการตอบสนอง ไม่ปิดบัง ใจกว้าง ซื่อสัตย์ ต้อนรับดี มีส่วนร่วม และใส่ใจเสมอ สำนวณ และ ชื่นชม

พิสิทธิ์ พิพัฒน์ภาคกุล (2549, น.15) กล่าวว่า ในการสร้างบริการอย่างมีคุณภาพ มีเกณฑ์ที่ช่วยในการออกแบบบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้อง (Accuracy) เป็นความถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า มีแนวทางที่ช่วยในการให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง ดังนี้

1.1 ตั้งใจฟังข้อมูลหรือคำถามของลูกค้า เพื่อให้ทราบความต้องการของลูกค้า

1.2 ตามกลับต่อหวัข้อคำถาม เพื่อสร้างความชัดเจนในเรื่องที่ลูกค้าต้องการ

1.3 ให้บริการที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า

2. เวลา (Time) การให้บริการลูกค้า มีเวลาใน 2 ลักษณะ คือ

2.1 เวลาให้บริการ คือ เวลาที่ใช้ในการให้บริการลูกค้าแต่ละรายตาม  
ที่สัญญาไว้ เรียกว่า SLA (Service Level Agreement)

2.2 เวลารอคอย คือ เวลาที่ลูกค้าใช้ในการรอรับบริการ

3. สม่าเสมอ (Consistency) เป็นการให้บริการที่มีมาตรฐานและรักษาระดับ  
มาตรฐานตลอดเวลา

ริน ช่างสาร (อ้างใน ชำนาญ แก่นท้าว 2554, น.20) ได้กล่าวถึง  
การให้บริการที่ทำให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ต้องมีคุณลักษณะ  
ของการบริการที่ดี ดังนี้

1. สะดวก รวดเร็ว งานมีประสิทธิภาพ
  2. ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยที่ดี สร้างความประทับใจ ให้ความเป็นกันเอง และ  
เอาใจเขามาใส่ใจเรา
  3. ใช้กฎหมายและระเบียบที่เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย  
ลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ และมีการปรับปรุงขั้นตอนการบริการอยู่เสมอ
  4. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
  5. ทำงานตรงเวลา
  6. สถานที่สะดวก สบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้อง  
ไม่ไกลนัก หรือรวบรวมบริการไว้จุดเดียว
  7. บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจแก่ประชาชนและพยายาม  
สนองตอบความต้องการให้เป็นที่ประทับใจ
  8. ไม่เรียกร้อยสิ่งใด ๆ จากประชาชน
  9. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญและเจ้าหน้าที่  
ระดับต้นที่ให้บริการโดยตรง สามารถที่จะตัดสินใจได้ในบางเรื่อง
  10. ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด
  11. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่
  12. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทัน
- และจามจรี จันทรัตน (อ้างใน ชำนาญ แก่นท้าว 2554, น.21) ได้กล่าวว่า  
ผู้ให้บริการควรมีคุณสมบัติในการบริการที่ดี ดังนี้

1. มีบุคลิกสง่างาม น่าคบหา รู้จักกาลเทศะ รู้จักใช้ความคิด มีทักษะ และ  
มโนภาพ

2. มีบุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใส มีชีวิตชีวา กระตือรือร้น มีความเข้มแข็ง
3. พุดจาสุภาพ เรียบร้อย มีจังหวะในการพูดคุย มีโทนเสียงที่น่าฟัง
4. รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ
5. บริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ
6. ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ประทับใจ

วิทยา คำนธ์ารงกุล (2548, น.7-9) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่มีคุณภาพ การบริการในส่วนที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ดี ต้องมีความรอบรู้ มีทัศนคติ มีความชำนาญ และมีวินัย ซึ่งหมายถึง ความคงเส้นคงวา ควบคุมสติอารมณ์ ช่วยเหลือเกื้อกูลไม่เกี่ยงงานกัน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร. (2550, น.6-12): ในการให้บริการแก่ประชาชนของหน่วยงานในภาครัฐ ได้เสนอองค์ประกอบของการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวก และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ให้บริการ (People) สถานที่และสภาพแวดล้อม (place) และกระบวนการ (Process) ดังนี้

1. บุคลากรผู้ให้บริการ (people) เป็นส่วนสำคัญที่สุดในการส่งผลต่อคุณภาพในการบริการ เพราะผู้ใช้บริการ เป็นผู้ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการโดยตรง ดังนั้น หน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ มีมิตรไมตรีสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี มีความสุภาพ เต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ และให้บริการด้วยความเสมอภาค

2. สถานที่และสภาพแวดล้อม (Place) การจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายเกิดความพึงพอใจและประทับใจมากขึ้น โดยการจัดสถานที่และภูมิทัศน์ควรให้มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย ความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ มีสิ่งต่าง ๆ อำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการระหว่างรอ เช่น วารสาร หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ ที่ทิ้งขยะ พัดลม ไฟฟ้า มีที่จอดรถอย่างเพียงพอและสะดวกและแยกเป็นส่วนจากเจ้าหน้าที่ และควรจัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ทั้งส่วนของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการและให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาให้สามารถบริการได้รวดเร็ว

3. กระบวนการ (Process) เป็นส่วนสำคัญที่จะส่งผลต่อคุณภาพของการบริการและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นกระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการ

ปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม

และคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555) เห็นว่า โดยทั่วไปประชาชนคาดหวังที่จะได้รับบริการที่เหมาะสม ได้แก่

1. เชิงปริมาณ คือ ได้รับบริการที่รวดเร็ว เพียงพอต่อความต้องการ เสียค่าใช้จ่ายน้อย ครอบคลุมพื้นที่ได้กว้าง มีผู้ได้รับบริการมาก
2. เชิงคุณภาพ คือ ได้รับการปฏิบัติที่สุภาพ ให้เกียรติ เป็นธรรมชาติ เป็นธรรมชาติ สะดวก ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ตอบสนองปัญหา หรือความต้องการเฉพาะด้านของแต่ละคนได้เพียงพอ

ในการปรับปรุงการบริการของส่วนราชการไทย ภาคเอกชน และประเทศอื่น ๆ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ มองว่าสามารถดำเนินการ ได้ดังนี้

1. การกำหนดมาตรฐานบริการ เป็นการกำหนดปริมาณและคุณภาพของผลงานที่ต้องการให้เกิดจากบริการของรัฐ ดังนี้

- มาตรฐานเชิงปริมาณ เช่น การกำหนดระยะเวลาการให้บริการ ขอบเขตพื้นที่ในการบริการ เป็นต้น

- มาตรฐานเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้องเหมาะสมของผลงาน การสอดคล้องกับความต้องการ เป็นต้น

2. การให้ข้อมูลข่าวสาร เป็นการประชาสัมพันธ์และชี้แจงแก่ประชาชน เพื่อให้ทราบข้อมูลที่เป็นในการขอรับบริการจากรัฐ เช่น เกี่ยวกับขั้นตอน เงื่อนไขและมาตรฐานบริการ การให้ข้อมูลข่าวสาร เป็นการเสริมสร้างการมีส่วนร่วม โดยหน่วยงานเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และเอกสารทางราชการ เผยแพร่ รับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือประชาชน การแนะนำช่วยเหลือ เป็นต้น

3. การปรับปรุงกฎระเบียบ การทบทวนว่ากฎระเบียบที่ใช้อยู่มีความเหมาะสมประการใด หากเกิดปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน จำเป็นต้องทบทวนและดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสม

4. การปรับปรุงระบบและกระบวนการบริหาร เป็นการดำเนินการด้วยการบริหารจัดการภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ การปรับปรุงระบบและกระบวนการอาจดำเนินการได้หลายประการ เช่น การให้บริการจุดเดียว การกระจายศูนย์บริการ การลดขั้นตอนและระยะเวลาบริการ การสร้างระบบบริการแข่งขัน การเลิกบริการบางอย่างที่ไม่จำเป็น เช่น การเลิกเงื่อนไขการขออนุญาตบางเรื่อง การปรับปรุงระบบ



การประเมินผลการควบคุมเจ้าหน้าที่ การปรับปรุงแบบฟอร์มและเงื่อนไขบริการ การพัฒนาระบบการทำงานเป็นทีม การกระจายอำนาจ การใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ การสร้างองค์กรแนวราบ เป็นต้น

5. การสร้างความพร้อมและพัฒนามูลฐาน เป็นการปรับปรุงคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการ โดยการอบรมความรู้ ความสามารถ ทักษะ จิตสำนึกและทักษะในการบริการ กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน การดูแลติดตามการทำงานของผู้ให้บริการอย่างใกล้ชิด การให้คำปรึกษา

6. การปรับปรุงเทคโนโลยีและสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมและทันสมัย เพื่อช่วยให้งานบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง

ความพยายามที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะหากรัฐจัดการบริการที่ด้อยคุณภาพแล้ว จะส่งผลกระทบต่อความเสียหายหลายประการ เช่น ความเชื่อถือของประชาชน การพัฒนาประเทศ ความเชื่อถือทางการเมือง และความเป็นธรรมในสังคม เป็นต้น

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ

ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ อาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับพื้นฐานและภูมิหลังของแต่ละบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา เป็นต้น คุณลักษณะส่วนบุคคลเหล่านี้ทำให้เกิดความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างกันได้ (สุภัทรา ทรัพย์นภาพร, 2545) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติที่ผ่านกระบวนการเรียนรู้ภายในตัวของบุคคลนั้น (Pender, 1987 อ้างใน สินีนาฏ อนุสกุล, 2544) มีดังนี้

1. เพศ มีแนวโน้มว่าเพศชายมีความสามารถในการเรียนรู้สูงกว่าเพศหญิง มีผลทำให้สติปัญญาและความรู้สึกลึกซึ้งต่างกัน นอกจากนี้ยังมีอิทธิพลการเผชิญปัญหา การปรับตัว และเจตคติ (Pender, 1987 อ้างใน สินีนาฏ อนุสกุล, 2544)

2. อายุ เมื่อบุคคลมีวุฒิภาวะมากขึ้นย่อมตัดสินใจหาทางเลือกที่ดี และมีการตัดสินใจที่ถูกต้อง ซึ่งความสามารถเหล่านี้จะลดลงในวัยสูงอายุ บุคคลที่มีอายุที่แตกต่างกัน จะมีความสามารถในการเรียนรู้แตกต่างกัน ผู้ที่มีอายุมากกว่าจะมีวุฒิภาวะและประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า และอายุจะส่งผลกระทบต่อความแตกต่างในการแสดงออกของพฤติกรรมที่เกิดจากการรับรู้ การมองเห็นปัญหา ความเข้าใจ การใช้เหตุผล และการตัดสินใจที่จะแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล (Abdellah & Levine, 1975 อ้างใน โสภิตา ชันแก้ว, 2546)

3. ระดับการศึกษา การศึกษาจะเป็นตัวที่จะช่วยพัฒนาสติปัญญา การคิดอ่าน ความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งส่งผลให้บุคคลมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ข้อมูลจากสิ่งต่างๆ อย่างมีเหตุผล และมีความเข้าใจกับสิ่งแวดล้อมอย่างถูกต้องเหมาะสม ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบเรื่องการรับรู้ และเกิดการเรียนรู้ได้ดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาค่ำ โดยจะมีโอกาสหาสิ่งที่เป็นประโยชน์ วิธีการคิด วิเคราะห์ หรือสิ่งที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติแตกต่างจากผู้ที่มีการศึกษาค่ำกว่า (Pender, 1987 อ้างใน ลีนินาถ อนุสกุล, 2544)

4. สถานภาพการสมรส การสมรสของบุคคลเกิดจากความรัก ดังนั้นผู้ที่มีสถานภาพ สมรสคู่ จึงเป็นบุคคลที่มีแหล่งของความรัก ความเอาใจต่อสิ่งรอบตัว จึงส่งผลให้บุคคลเหล่านี้เมื่อ ได้เข้าสู่หน่วยงานที่ให้บริการ จึงให้ความสนใจในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งแตกต่างจากคนโสดที่สนใจเฉพาะเรื่องของตนเองเท่านั้น (แพรพรรณ ทูลธรรม, 2546) และ พบว่ากลุ่มผู้มารับบริการที่มีสถานภาพสมรส หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีทัศนคติที่ดีกว่ากลุ่มคน โสด ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า กลุ่มคนโสด เป็นกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า ต้องการบริการ การตอบสนองที่ รวดเร็วทันใจ โดยไม่ได้สนใจประเด็นอื่น ส่วนกลุ่มสถานภาพสมรส หม้าย หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มี ทัศนคติทางความคิดที่ดีกว่า จึงสะท้อนออกมาในทัศนคติที่ดีกว่า (สุทร ชุตินิยมการ, 2545 อ้างใน โสภิตา ชันแก้ว, 2546)

5. จำนวนครั้งที่รับบริการ หรือการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้งหนึ่ง ผู้ที่เคยรับบริการ จะทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความคาดหวัง และความ พึงพอใจในระดับหนึ่ง ความพึงพอใจนั้นมาจากการรับบริการในครั้งหนึ่ง แล้วเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มารับบริการจำนวนครั้งมากกว่าจะมีความคุ้นเคยกับสถานที่ สภาพแวดล้อม กระบวนการ และอักษยาศัยของเจ้าหน้าที่ ทำให้ทราบว่าตนจะได้รับการปฏิบัติอย่างไร มักคาดวาจะ ได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว เพราะโดยปกติบุคคลมักคาดหวังสิ่งที่ดี และคาดหวังที่มาก หรือน้อยมากขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคลนั้น (Oberst,1984 อ้างใน โสภิตา ชันแก้ว,2546)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2549) กล่าวว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการ แบ่งส่วนตลาด ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและ สถิติที่วัดได้ของ ประชากรที่ ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมายในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรมช่วย อธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถ เข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่าย ต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ตัวแปรด้าน ประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภค ที่มีอายุแตกต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของส่วนตลาด นักการตลาดได้ค้นหาความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche Market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้น

เพศ (Sex) เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเช่นกัน นักการตลาดควรต้องศึกษาตัวแปรตัวนี้อย่างรอบคอบ เพราะในปัจจุบันนี้ตัวแปรทางด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมผู้บริโภค การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากการที่สตรีทำงานมีมากขึ้น

ลักษณะครอบครัว (Marital Status) ในอดีตจนถึงปัจจุบันลักษณะครอบครัวเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้ความพยายามทางการตลาดมาโดยตลอด และมีความสำคัญยิ่งขึ้นในส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยผู้บริโภค นักการตลาดจะสนใจจำนวนและลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้านั้น และยังสนใจในการพิจารณาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ และโครงสร้างด้านสื่อที่จะเกี่ยวข้องกับผู้ตัดสินใจในครัวเรือนเพื่อช่วยในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสม

รายได้ การศึกษา อาชีพ และสถานะภาพ (Income, Education Occupation and Status) เป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาดโดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ปานกลางและมีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้จะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจถือเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต ทัศนคติ ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยกเกณฑ์รายได้ร่วมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่น ๆ เพื่อให้การกำหนดตลาดเป้าหมายชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้สูงที่มีอายุต่าง ๆ ถือว่าใช้เกณฑ์รายได้ร่วมกับเกณฑ์อายุ เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้กันมากขึ้น เกณฑ์รายได้อาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุและอาชีพรวมกัน

Belch and Belch (2005 อ้างถึงใน อัจฉรา นพวิญญวงษ์, 2550) ในงานวิจัยนี้ศึกษาตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการพฤติกรรม การตัดสินใจ และอัตราการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ซึ่งสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย ส่งผลต่อพฤติกรรมตัดสินใจซื้อที่มีแนวโน้มสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ในความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล

1. อายุ (Age) บุคคลที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มวัยรุ่นจะชอบทดลองสิ่งแปลกใหม่และชอบสินค้าประเภทแฟชั่น ส่วนกลุ่ม

ผู้สูงอายุจะ สนใจสินค้าที่เกี่ยวกับการรักษาสุขภาพ ซึ่งหากแบ่งช่วงกลุ่มอายุออกเป็นกลุ่ม พฤติกรรมที่มีลักษณะ ใกล้เคียงกัน

2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในเรื่องของพฤติกรรมในการบริโภคมาก เพราะ เพศที่แตกต่างกันมักมีทัศนคติ การรับรู้ และการตัดสินใจในเรื่องการเลือกสินค้าที่บริโภค ต่างกัน โดยมากเกิดจากสาเหตุในเรื่องของการได้รับการเลี้ยงดู การปลูกฝังนิสัยมาตั้งแต่ในวัยเด็ก โดยเฉพาะประเทศไทยซึ่งมีวัฒนธรรมในการเลี้ยงดูเด็กผู้ชาย และเด็กผู้หญิงที่แตกต่างกันอย่างมาก โดยส่วนใหญ่เด็กผู้ชายจะถูกเลี้ยงให้มีความกล้าแสดงออก และมีความรับผิดชอบเพื่อจะได้เป็น หัวหน้าครอบครัวต่อไป ส่วนเด็กผู้หญิงจะถูกเลี้ยงดูในลักษณะที่ให้สงบเสถียรและเป็นผู้ตามหรือ เป็นภรรยาที่ดี ทำให้มีพฤติกรรมที่มีแนวโน้มในการไม่ค่อยกล้าแสดงความคิดเห็น จากที่กล่าวมา จึงอาจกล่าวได้ว่าในสังคมไทยเพศชายมีแนวโน้มที่จะเป็นผู้ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของ ครอบครัวมากกว่าเพศหญิง

3. สถานภาพการสมรส (Status) สมรส โสด หย่าร้าง หรือเป็นหม้าย ซึ่งในอดีตถึง ปัจจุบันเป็นเป้าหมายที่สำคัญ ของการใช้ความพยายามทางการตลาดมาโดยตลอดและมีความสำคัญ มากยิ่งขึ้น ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยผู้บริโภค ทำให้เกิดความต้องการในผลิตภัณฑ์ และพฤติกรรม การซื้อที่แตกต่างกัน เช่น ผู้ที่หย่าร้าง หรือเป็นหม้าย จะเลือกแต่งกายด้วยเสื้อผ้าที่หรูหรา ทันสมัยมี เอกลักษณ์ เป็นต้น

4. การศึกษา (Education) ผู้ที่มีการศึกษาสูง มีแนวโน้มที่จะเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มี คุณภาพดีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อยเนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีอาชีพที่สามารถสร้างรายได้ สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อยจึงมีแนวโน้มที่จะเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพมากกว่า

5. อาชีพ (Occupation) อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการ สินค้าและบริการที่แตกต่างกัน เช่น เกษตรกร หรือชาวนาก็จะซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพ และสินค้าที่เป็น ปัจจัยการผลิตเป็นส่วนใหญ่ ส่วนพนักงานที่ทำงานในบริษัทต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะ ซื้อ สินค้าเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ ข้าราชการก็จะซื้อสินค้าที่จำเป็น นักธุรกิจก็จะซื้อสินค้าเพื่อ สร้าง ภาพพจน์ให้กับตัวเอง เป็นต้น นักการตลาดจะต้องศึกษาว่าสินค้าและบริการของบริษัทเป็นที่ ต้องการของกลุ่มอาชีพประเภทใด เพื่อที่จะจัดเตรียมสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่ม เหล่านี้ได้เหมาะสม

6. รายได้ (Income) หรือสถานภาพทางเศรษฐกิจ (Economic Circumstances)

สถานภาพ ทางเศรษฐกิจของบุคคลจะกระทบต่อตราสินค้าและบริการที่ตัดสินใจสถานภาพเหล่านี้ ประกอบด้วย รายได้ การออมทรัพย์ อำนาจการซื้อ และทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงิน นักการตลาด ต้องสนใจแนวโน้มของรายได้ส่วนบุคคล เนื่องจากรายได้จะมีผลต่ออำนาจของการซื้อ คนที่มี

รายได้ต่ำจะมุ่งซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพ และมีความไวต่อราคามาก ส่วนคนที่มีรายได้สูง จะมุ่งซื้อสินค้าที่มีคุณภาพดีและราคาสูง โดยเน้นที่ภาพพจน์ของราคาสินค้าเป็นหลักการศึกษาอาชีพ และรายได้นั้นมีแนวโน้มสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดในความสัมพันธ์เชิง เหตุและผล เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีโอกาสเลือกอาชีพที่สามารถสร้างรายได้สูงกว่าคนที่มีการศึกษาน้อยกว่า เป็นต้น

### ส่วนที่ 3 การบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ.2539 สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 6 ได้จัดตั้งขึ้น ตามพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ.2538 ตั้งอยู่เลขที่ 202/22 อาคารอิทธิพร แขวงลาดยาว เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210 รับผิดชอบการจัดเก็บภาษี 3 เขต คือ เขตหลักสี่ เขตบางเขน เขตลาดพร้าว

ต่อมารัฐบาลได้มีการปฏิรูประบบราชการ มีการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม เพื่อจัดกลุ่มภารกิจให้มีการปฏิบัติงานของข้าราชการมีความชัดเจน มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สร้างเสริมบริการที่ดีมีคุณภาพแก่ประชาชน กรมสรรพากรได้จัดการกิจใหม่ตามนโยบายของรัฐบาลโดยได้ปรับปรุงโครงสร้าง ยกเลิกราชการส่วนภูมิภาค เป็นราชการส่วนกลางทั้งหมด และได้สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 6 ได้แบ่งออกเป็น 2 พื้นที่ คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 รับผิดชอบการจัดเก็บภาษีในเขตบางเขนและเขตลาดพร้าว และสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 รับผิดชอบจัดเก็บภาษีในเขตหลักสี่ ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ.2545 ประกาศ ณ วันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2543

ปัจจุบันสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ตั้งอยู่เลขที่ 9/599 อาคารทิวินันท์ ชั้น 3-8 ซอยลาดปลาเค้า 78 แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพฯ มีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่รับผิดชอบ 2 พื้นที่สาขา คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาลาดพร้าว รับผิดชอบแขวงจรัลเขี้ยว และแขวงลาดพร้าว และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางเขน รับผิดชอบแขวงสายไหม แขวงท่าแร้ง แขวงออเงิน แขวงคลองถนน และแขวงอนุสาวรีย์

โครงสร้างการบริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ประกอบด้วยสรรพากรพื้นที่ ผู้ช่วยสรรพากรพื้นที่ จำนวน 2 ตำแหน่ง ส่วนบริหารงานทั่วไป ทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี ส่วนตรวจสอบภาษีอากร ส่วนวางแผนและประเมินผล ส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี และส่วนกฎหมาย โครงสร้างอัตรากำลังของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ได้รับการจัดสรรอัตรากำลังจากกรมสรรพากร เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจ (ข้อมูลเมื่อ 1 มิถุนายน 2559) มีจำนวนข้าราชการ 152 คน ลูกจ้างประจำ 8 คน ลูกจ้างชั่วคราว 52 คน พนักงานราชการ 1 คน

อาศัยอำนาจตามมาตรา 37 และมาตรา 38 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ประกอบกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เรื่อง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน กรมสรรพากรจึงออกประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานไว้ เรียกว่า “ประกาศกรมสรรพากร เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548” ตามรายละเอียด ดังนี้

1. กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน

ลำดับที่	รายชื่อกระบวนการ	ระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จ
1	การขอผ่อนชำระภาษีอากรเป็นงวดพร้อมยื่นแบบ ภ.ง.ด.90,91	30 นาที
2	การขอใบแทนใบเสร็จรับเงิน	30 นาที
3	แจ้งการจัดตั้งสำนักงานปฏิบัติการภูมิภาค	30 นาที
4	แจ้งเพิ่ม/ลด ประเภทแบบแสดงรายการยื่นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ภ.อ.02)	ทันที
5	แจ้งเปลี่ยนแปลงอีเมลล์แอดเดรส หรือขอรหัสผ่าน (ภ.อ.03) เพื่อยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ทันที
6	การขอยกเลิกการยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ภ.อ.04)	ทันที
7	การขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร/แก้ไขรายละเอียดผู้เสียภาษีประเภทบุคคลธรรมดา (ล.ป.10.1)	30 นาที
8	แจ้งรายการประมาณการใช้พื้นที่อาคาร (ภ.พ.05.1)	30 นาที
9	แจ้งวันที่ก่อสร้างอาคารเสร็จสมบูรณ์ (ภ.พ.05.2)	30 นาที
10	แจ้งรายการเริ่มใช้อาคาร (ภ.พ.05.3)	30 นาที
11	แจ้งรายการเปลี่ยนแปลงการใช้พื้นที่อาคาร (ภ.พ.05.4)	30 นาที
12	แจ้งการจัดทำและจัดเก็บเอกสารไว้ในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (ภ.อ.11)	30 นาที

## 1. ภาระงานที่แล้วเสร็จใน 1 วัน (ต่อ)

ลำดับที่	รายชื่อภาระงาน	ระยะเวลาดำเนินการ แล้วเสร็จ
13	ยื่นคำขอขึ้นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต - กรณียื่นเอกสารคำขอ - กรณีใช้สิทธิในการยื่นแบบผ่าน Internet	30 นาที
14	การขออนุมัติซื้อแสดมปีอากรไปจำหน่าย (อ.ส.10)	30 นาที
15	แจ้งการเข้ารับการอบรม (บก.06)	5 นาที
16	แจ้งจำนวนรายชื่อห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ผู้ตรวจและรับรอง บัญชีจะลงลายมือชื่อ (บก.07)	10 นาที
17	แจ้งการประกอบกิจการค้าทองคำ (ภ.พ.01.3)	30 นาที

## 2. ภาระงานที่แล้วเสร็จใน 2 – 15 วัน

ลำดับ ที่	รายชื่อภาระงาน	ระยะเวลาดำเนินการ แล้วเสร็จ
1	การขอลดเงินเพิ่มอากรแสดมปี	5 วัน
2	การขอสำเนาหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีอากร (ค.33)	10 วัน
3	การขอหนังสือรับรองเพื่อการรักษาการเป็นภาษาอังกฤษ	5 - 10 วัน
4	การทำสัญญาขอซื้อแสดมปีอากรไปจำหน่าย (อ.ส.11)	3 วัน
5	การขอต่อใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีอากร (บก.04)	15 วัน
6	แจ้งขอให้พิจารณาวุฒิการศึกษา (บก.05)	2 วัน

## 3. กระบวนการที่แล้วเสร็จมากกว่า 15 วัน

ลำดับที่	รายชื่อกระบวนการ	ระยะเวลาดำเนินการ แล้วเสร็จ
1	แจ้งการเปลี่ยนแปลงการยื่นแบบแสดงรายการภาษีธุรกิจ เฉพาะรวมกัน (ภ.ธ.02.1)	15 - 30 วัน
2	การขอคืนภาษีอากร 2.1 การยื่นคำร้องขอคืนเงินภาษีอากรด้วยแบบคำร้องขอคืน ภาษีอากร (ค.10) (1) การขอคืนภาษีธุรกิจเฉพาะ (2) การขอคืนภาษีเงินได้ (1) กรณีประเด็นที่ขอคืนชัดเจน (2) กรณีประเด็นที่ขอคืนจำเป็นต้องตรวจสอบบัญชี เอกสารหลักฐานต่างๆ - กรณีผู้ขอคืนเป็นผู้ประกอบการขนาดเล็ก - กรณีผู้ขอคืนเป็นผู้ประกอบการขนาดใหญ่ 2.2 การยื่นคำร้องขอให้ออกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ฉบับใหม่ (ค.39)	30 วัน 90 วัน 240 วัน 450 วัน 45 วัน
3	การขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มกรณีเป็นผู้ประกอบการทั่วไป	90 วัน
4	การขอเป็นผู้ประกอบการส่งออกขึ้นทะเบียน (สท.1)	90 วัน
5	การขอเป็นผู้ประกอบการส่งออกที่ดี (สค.1)	90 วัน
6	การขออนุมัติให้สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงเป็นผู้ประกอบ กิจการขายสินค้าหรือให้บริการรายย่อย (ภ.พ.07)	90 วัน
7	การขออนุมัติจัดทำรายงานตามมาตรา 87/1 แห่งประมวล รัษฎากรของสถานประกอบการรถเข็นล้อเลื่อน แผงลอย/ ร้านค้าย่อย/ลักษณะอื่น (ภ.พ.14)	45 วัน



## 3. กระบวนการที่แล้วเสร็จมากกว่า 15 วัน (ต่อ)

ลำดับที่	รายชื่อกระบวนการ	ระยะเวลาดำเนินการ แล้วเสร็จ
8	แจ้งรายการประกอบกิจการนำเข้าหรือขายอัญมณี ทองคำขาว ทองขาว เงินและพาราเดียม (ภ.พ.01.5)	90 วัน
9	การขอมิเลขประจำตัวชอว์ฟแวร์เฮาส์	45 วัน
10	การขอเปลี่ยนอัตรา หรือวิธีการคำนวณค่าสึกหรอหรือ ค่าเสื่อมราคาทรัพย์สิน	60 วัน
11	การขอเปลี่ยนแปลงเกณฑ์สิทธิ และวิธีการทางบัญชี เพื่อ คำนวณรายได้และรายจ่าย	60 วัน
12	การขอย้ายสถานที่เก็บเอกสาร	60 วัน
13	การขอเปลี่ยนรอบระยะเวลาบัญชีหรือวันสุดท้ายของรอบ ระยะเวลา	60 วัน
14	การขอเปลี่ยนหลักเกณฑ์หรือวิธีการตีราคาทุนสินค้างเหลือ หรือวัตถุดิบ	60 วัน
15	การขออนุญาตเป็นผู้รับทำการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี (วพ.01)	60 วัน
16	การแจ้งรายชื่อผู้ถือหุ้นและแจ้งการเป็นลูกหนี้ค่าภาษีอากร สำหรับการควบเข้ากัน หรือ โอนกิจการทั้งหมดให้แก่กันของ บริษัทมหาชนจำกัดหรือบริษัทจำกัด (ค.อ.1)	30 วัน
17	การแจ้งรายชื่อบริษัทที่ควบเข้ากันหรือโอนกิจการทั้งหมด ให้แก่กันของบริษัทมหาชนจำกัดหรือบริษัทจำกัด (ค.อ.2)	30 วัน
18	การแจ้งรายชื่อผู้ถือหุ้นสำหรับการควบเข้ากันหรือ โอนกิจการ ทั้งหมดให้แก่กันของบริษัทมหาชนจำกัดหรือบริษัทจำกัด	30 วัน
19	การแจ้งการเป็นลูกหนี้ค่าภาษีอากรสำหรับการควบเข้ากัน หรือ โอนกิจการทั้งหมดให้แก่กันของบริษัทมหาชนจำกัดหรือ บริษัทจำกัด (ค.อ.4)	30 วัน

## 3. กระบวนการที่แล้วเสร็จมากกว่า 15 วัน (ต่อ)

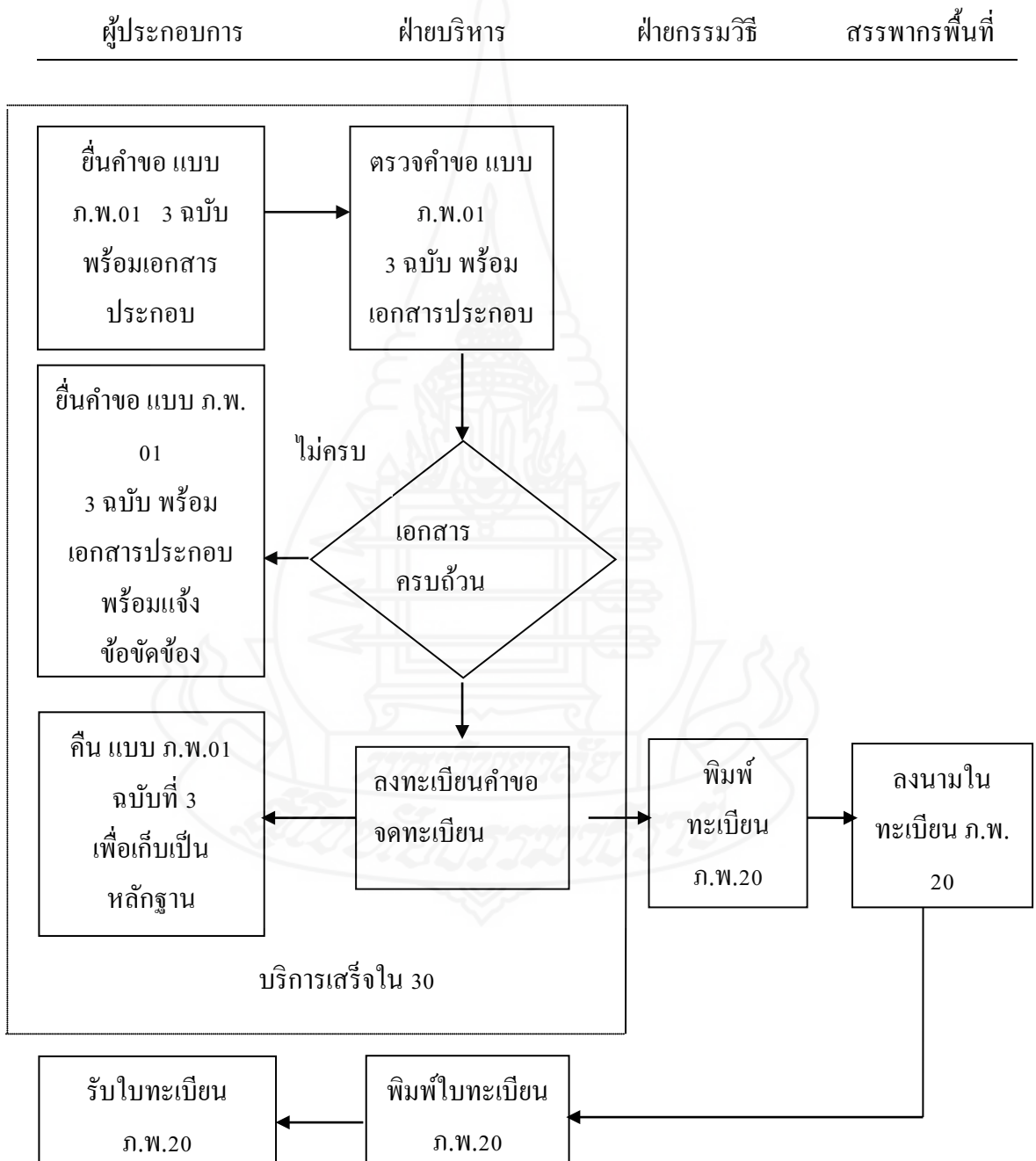
ลำดับที่	รายชื่อกระบวนการ	ระยะเวลาดำเนินการ แล้วเสร็จ
20	การขอขยายเวลาการยื่นคำอุทธรณ์	85 วัน
21	การขอทุเลาการเสียภาษีระหว่างอุทธรณ์	85 วัน
22	การขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการกรมสรรพากร - กรณีข้อมูลอยู่ ณ หน่วยบริการข้อมูล - กรณีข้อมูลอยู่ ณ หน่วยบริการอื่น	30 นาที 45 วัน

ภาพที่ 2.2 กระบวนการที่กำหนดวันแล้วเสร็จ



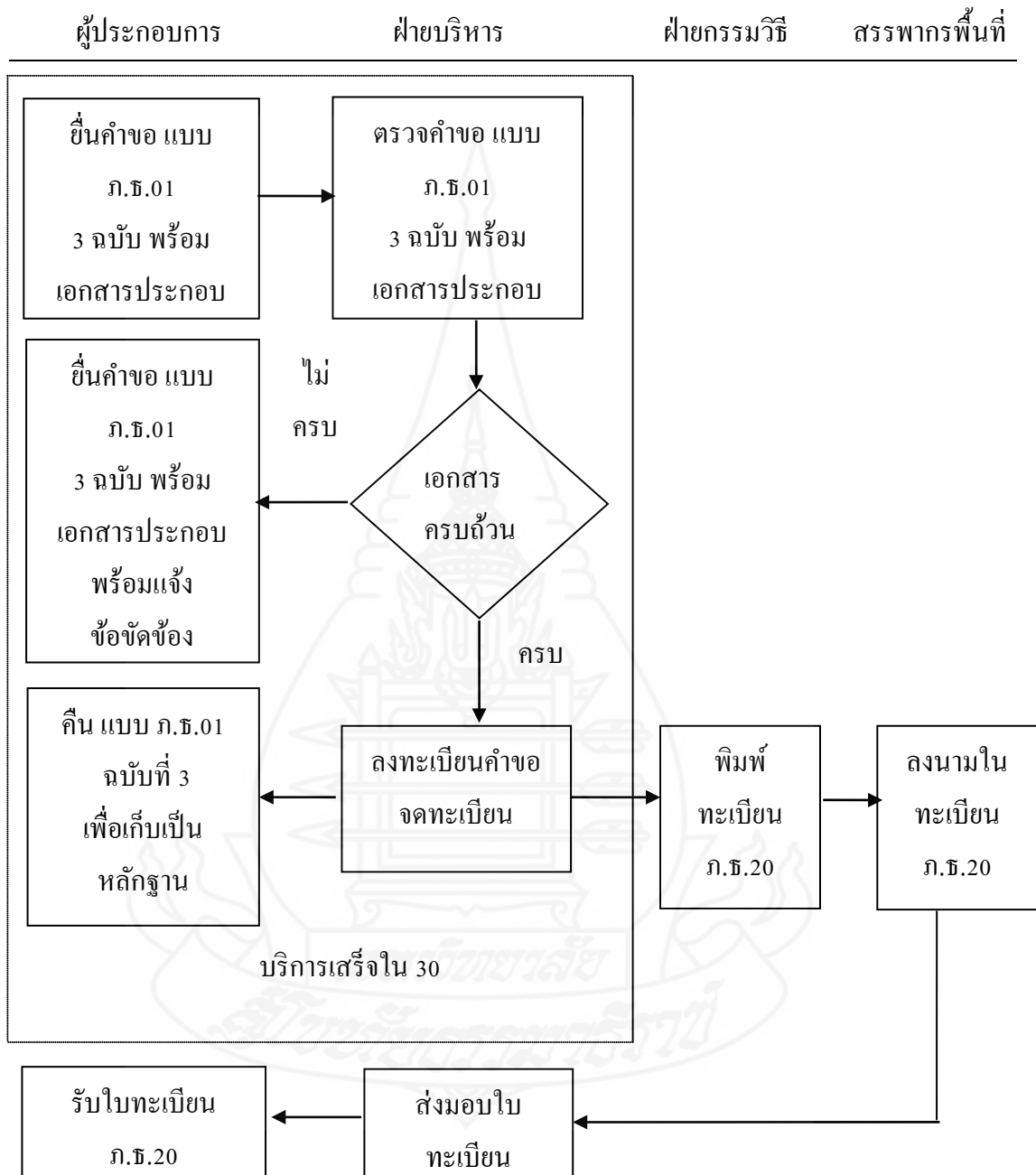
ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษานำกระบวนการงานบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ประกอบด้วยการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ การขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษี การแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูล/แจ้งเลิก การขอลอนใบทะเบียน การขอคัดแบบแสดงรายการภาษีมาศึกษาถึงระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ตามขั้นตอนต่างๆ ดังภาพที่ 2.3 - 2.13

**ขั้นตอนการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม**



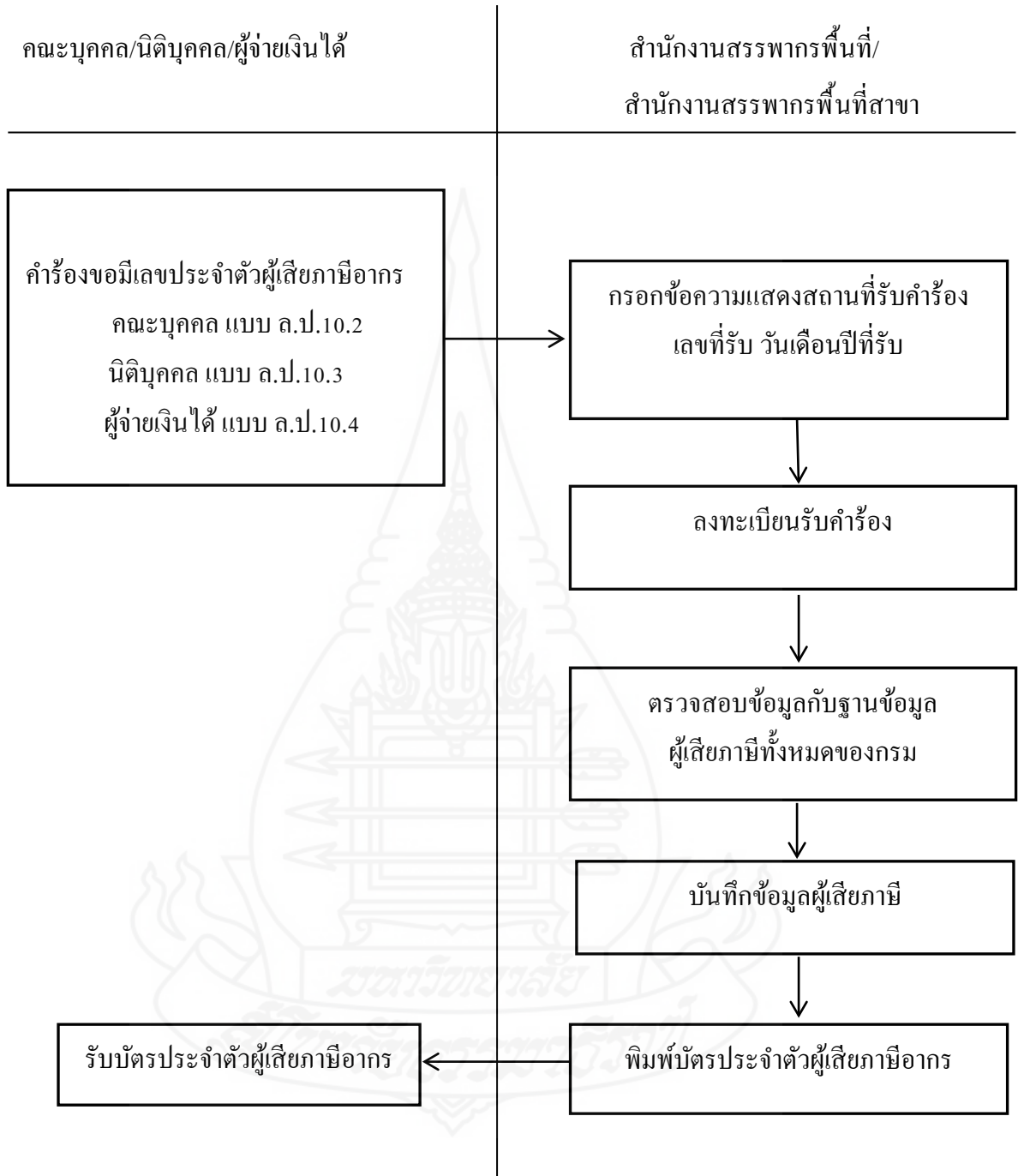
ภาพที่ 2.3 ขั้นตอนการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ขั้นตอนการจดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะ



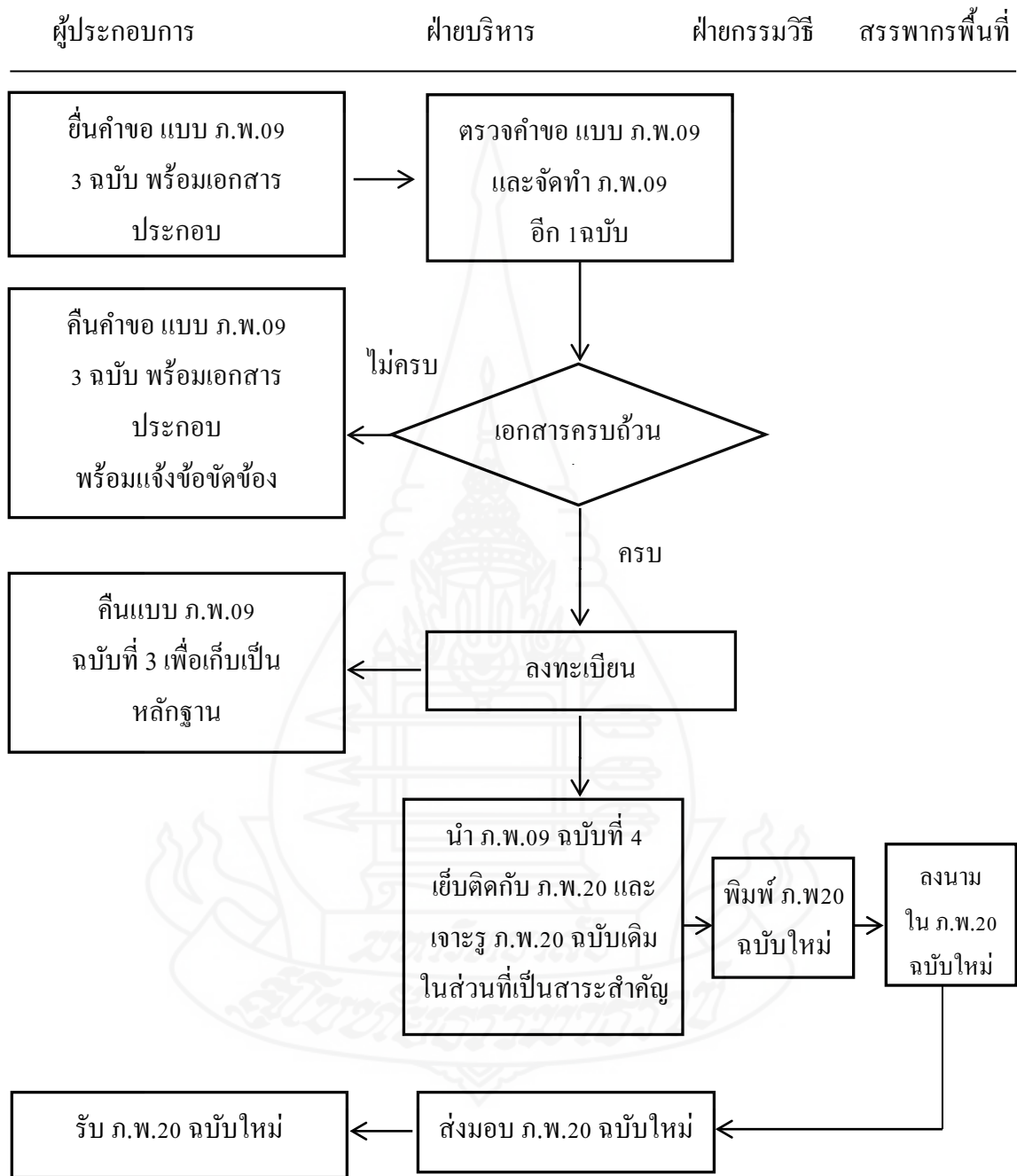
ภาพที่ 2.4 ขั้นตอนการจดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะ

ขั้นตอนการขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร/แก้ไขรายละเอียดผู้เสียภาษี



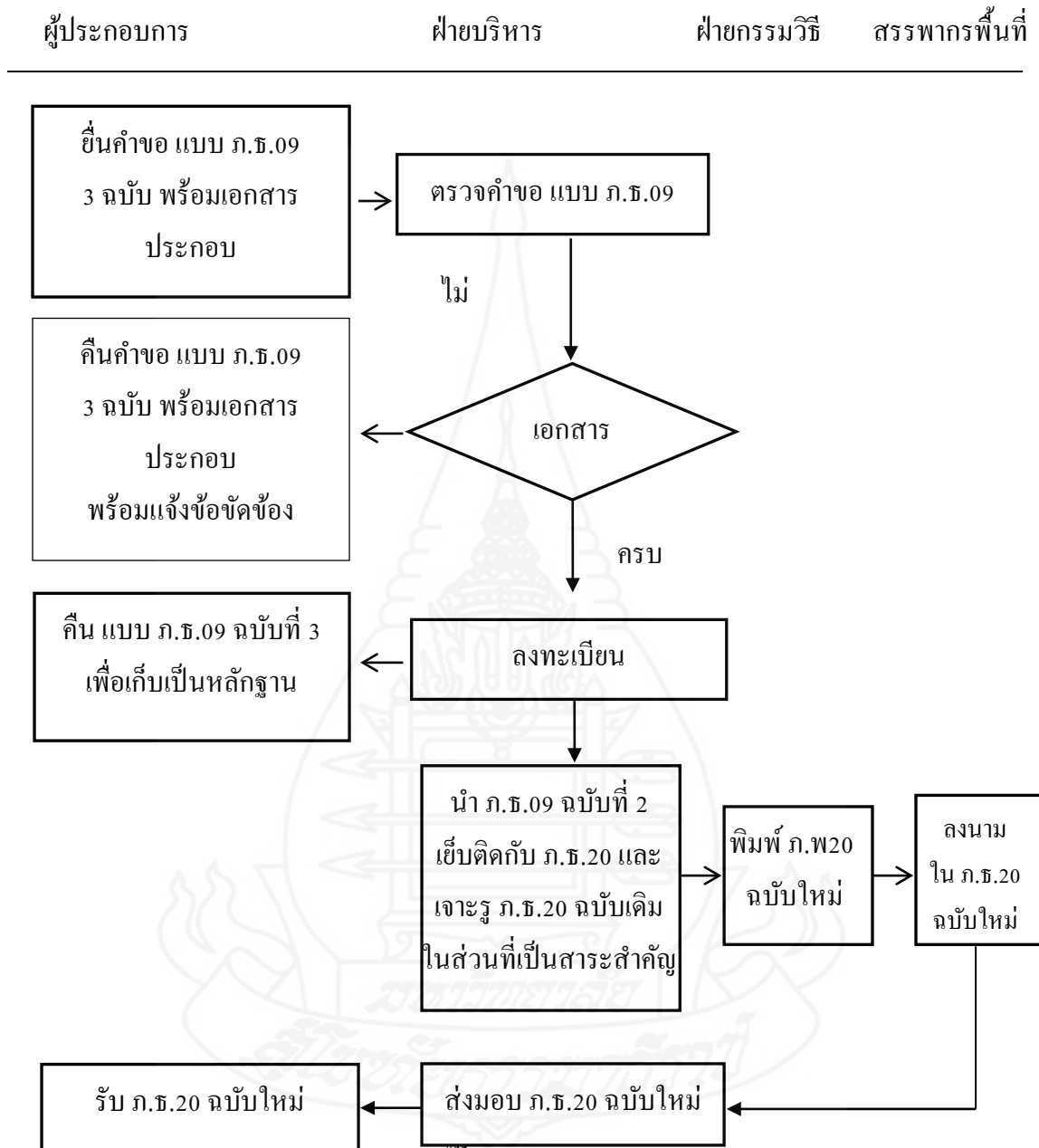
ภาพที่ 2.5 ขั้นตอนการขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร/แก้ไขรายละเอียดผู้เสียภาษี

ขั้นตอนการแจ้งเปลี่ยนแปลง/เลิกทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม



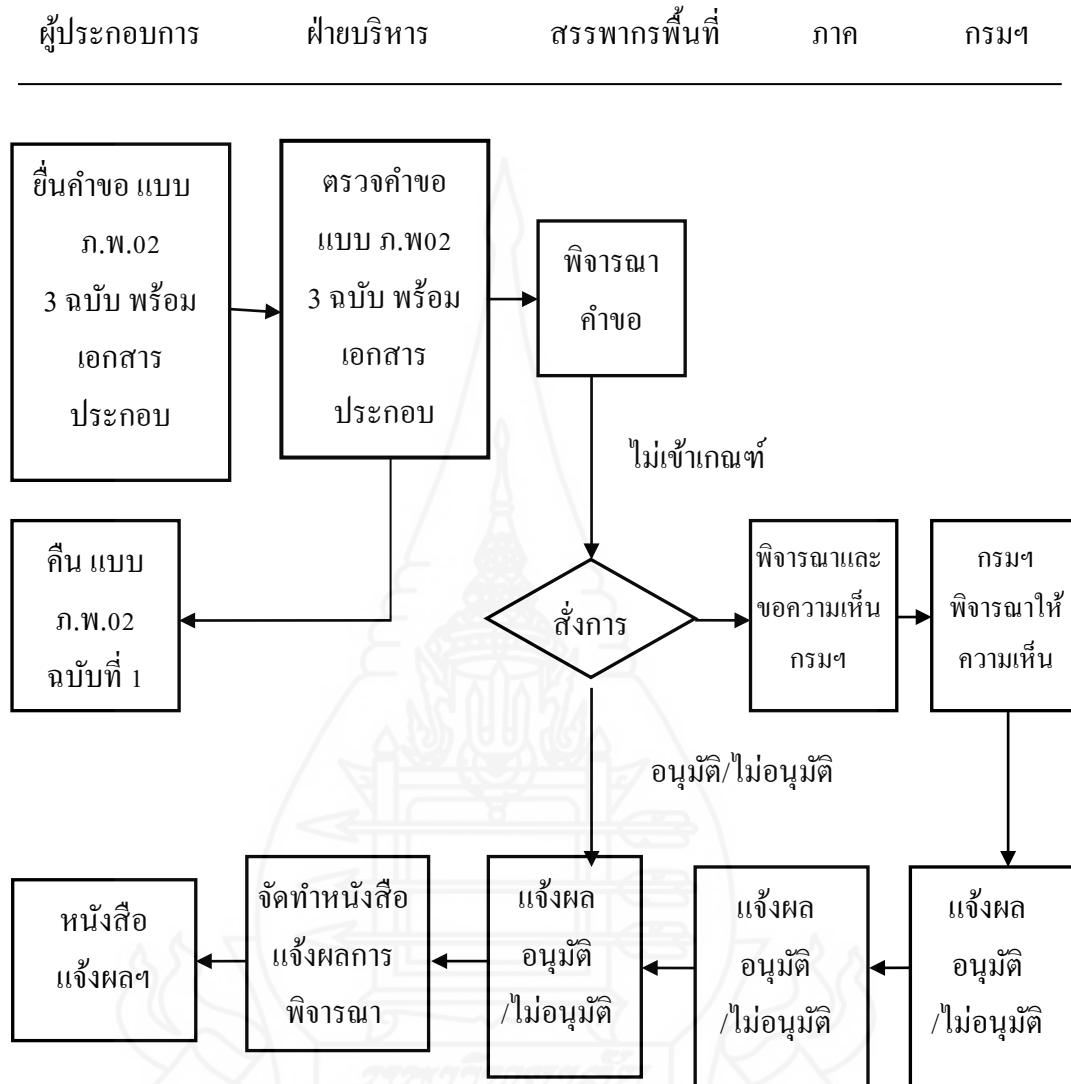
ภาพที่ 2.6 ขั้นตอนการแจ้งเปลี่ยนแปลง/เลิกทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

### ขั้นตอนการแจ้งเปลี่ยนแปลง/เลิกทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะ



ภาพที่ 2.7 ขั้นตอนการแจ้งเปลี่ยนแปลง/เลิกทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะ

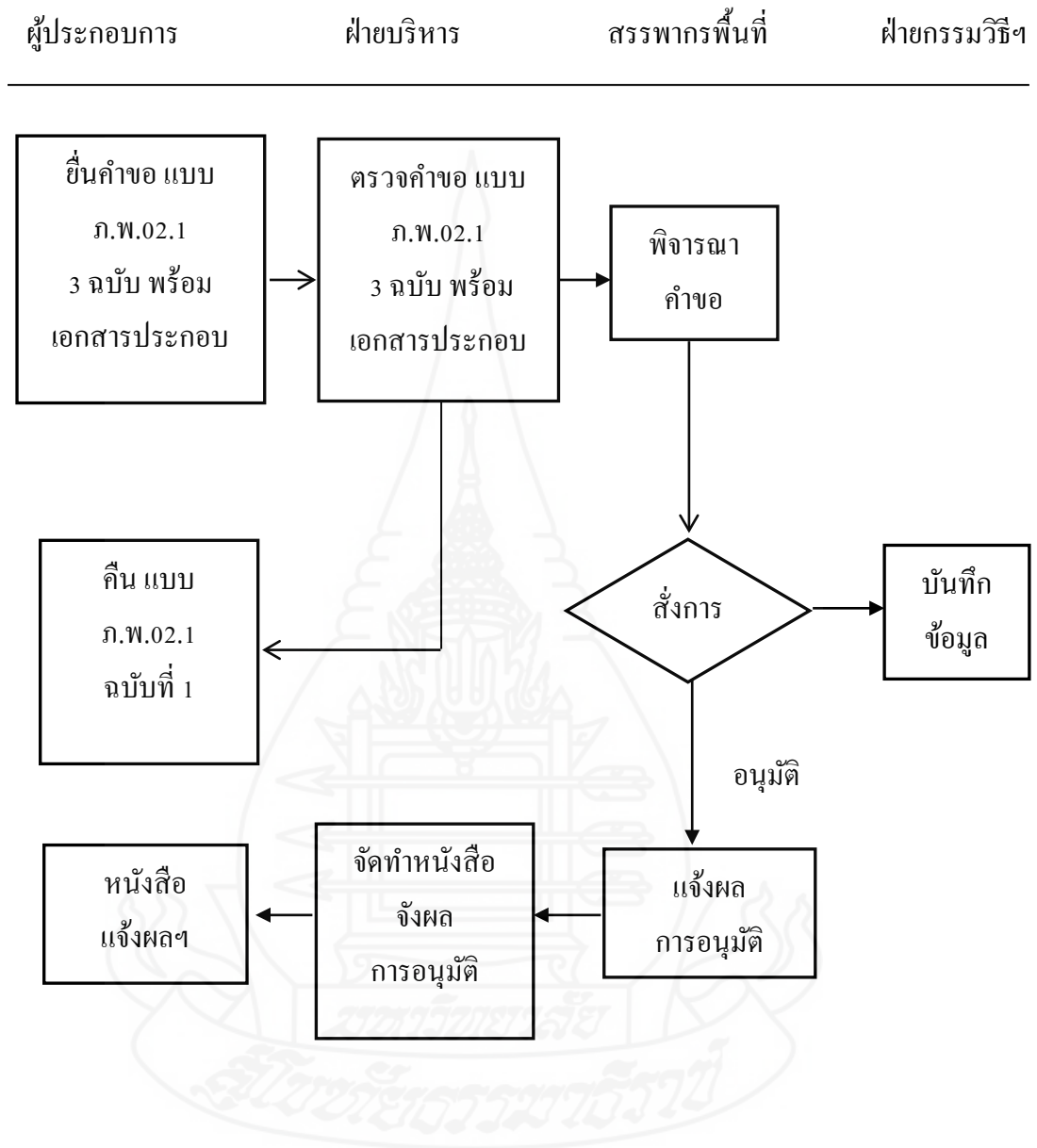
### ขั้นตอนการขออนุญาตแบบและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มรวมกัน



ภาพที่ 2.8 ขั้นตอนการขออนุญาตแบบและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มรวมกัน

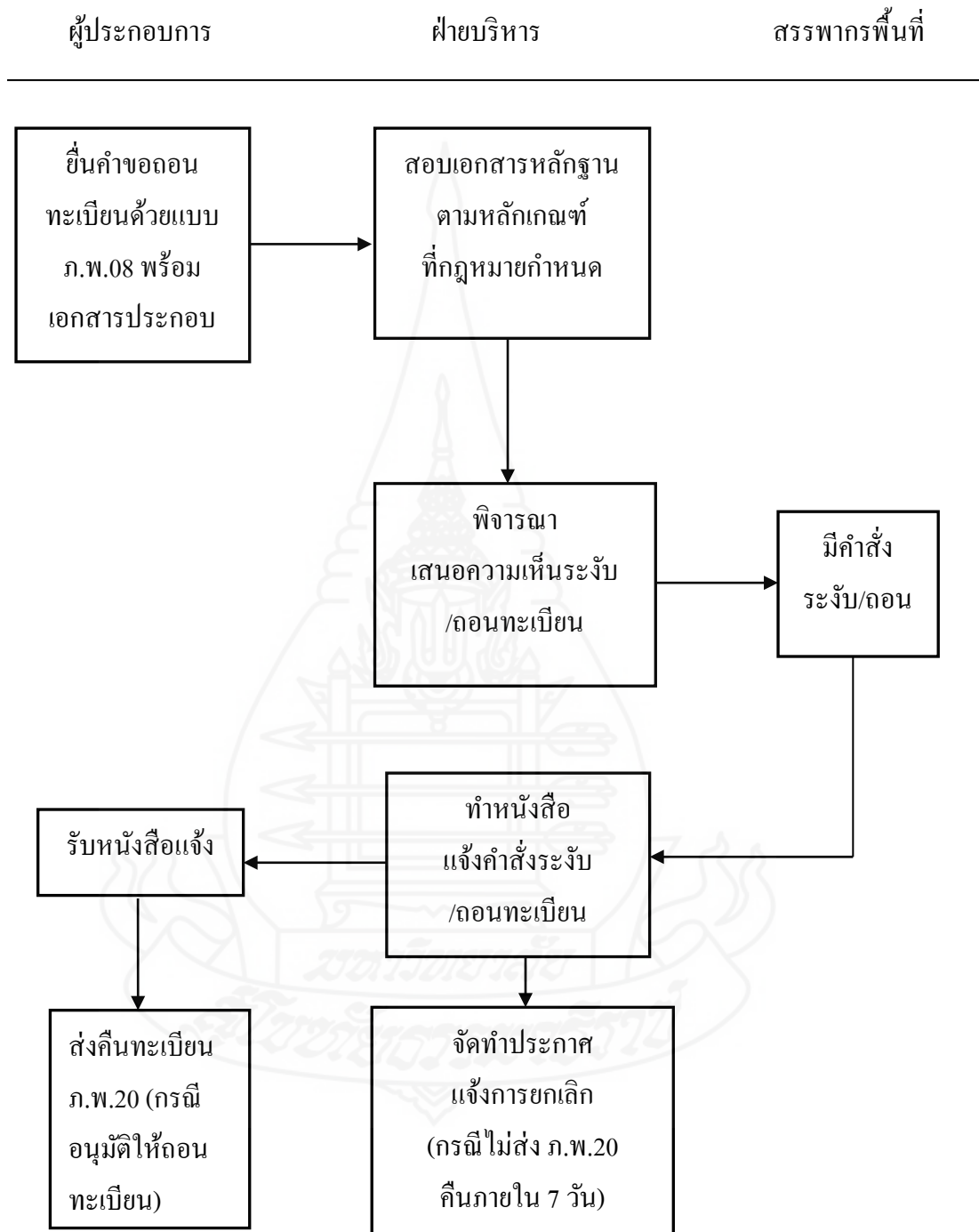


### ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลง/ยกเลิกการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มรวมกัน



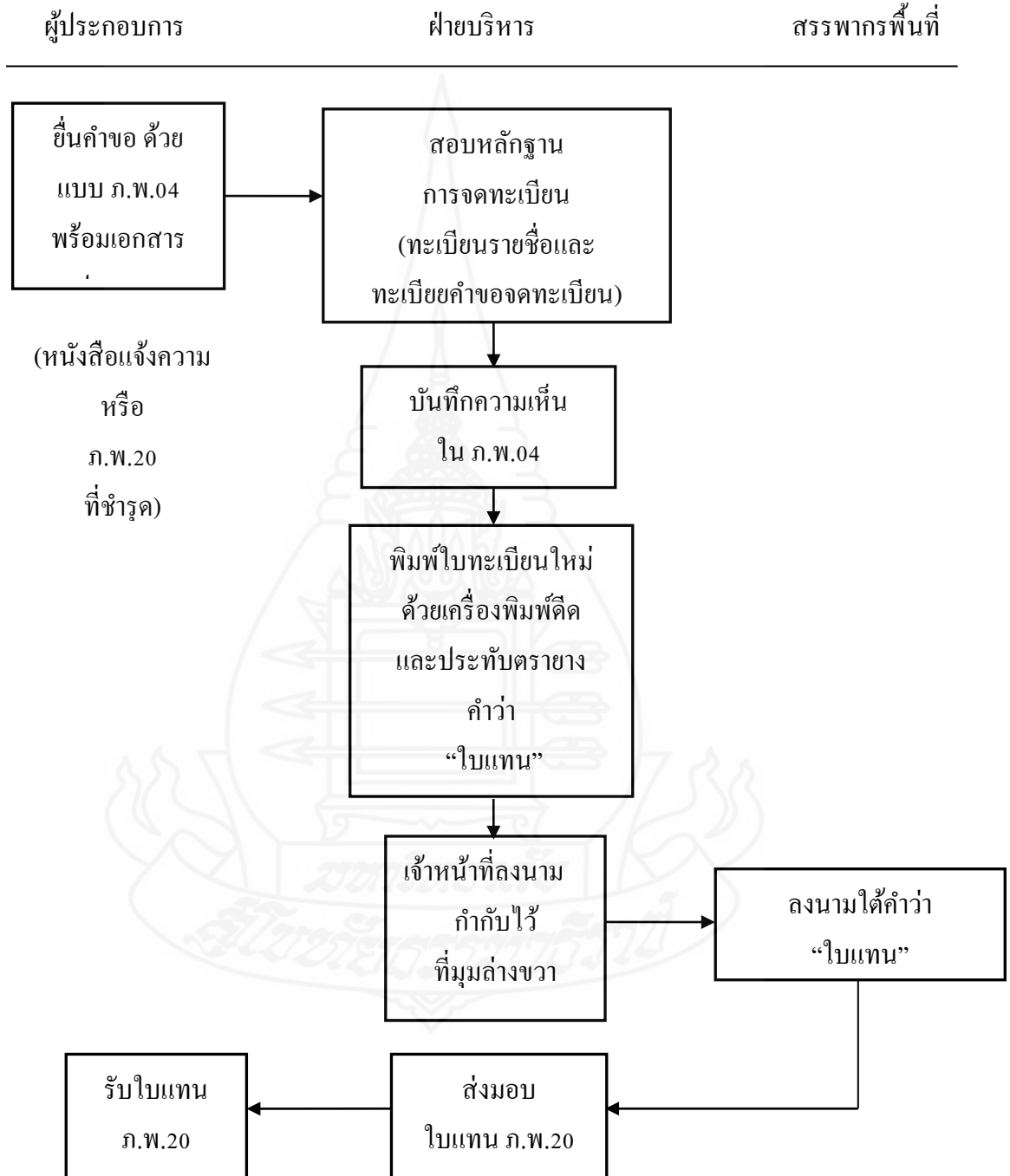
ภาพที่ 2.9 ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลง/ยกเลิกการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มรวมกัน

### ขั้นตอนการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม



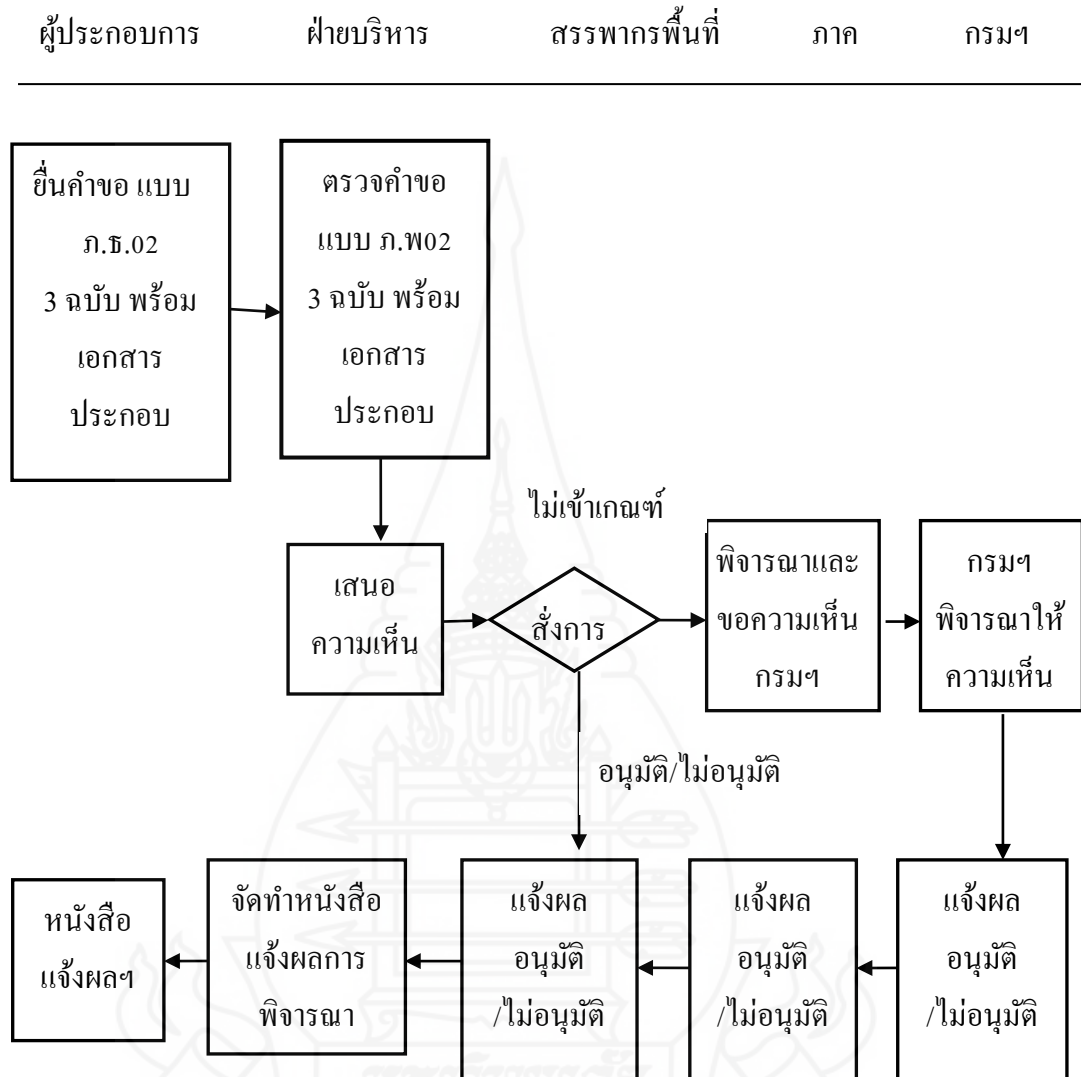
ภาพที่ 2.10 ขั้นตอนการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ขั้นตอนการขอรับใบแทนทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม  
(กรณีสูญหาย ถูกทำลาย ชำรุดในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ)



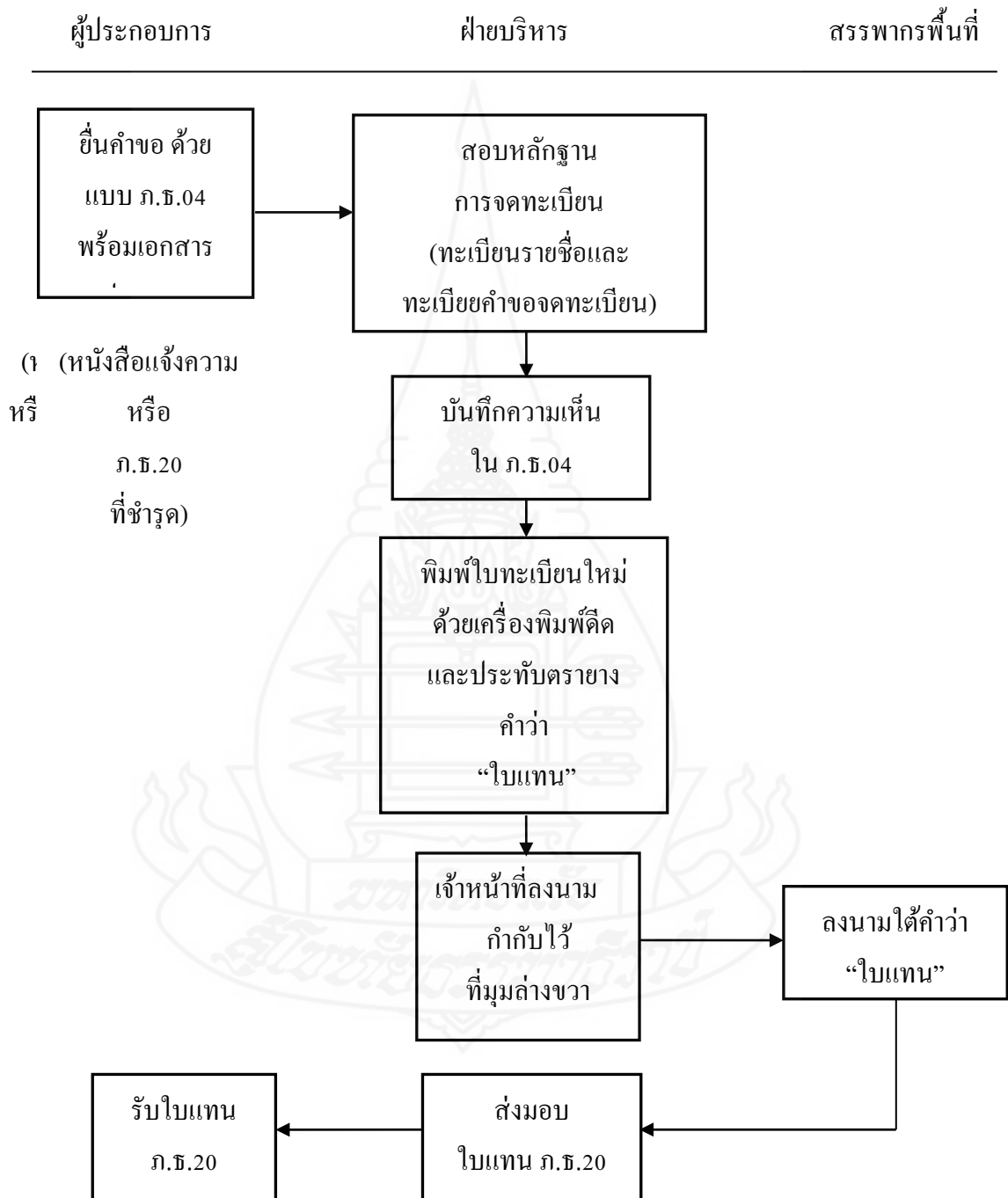
ภาพที่ 2.11 ขั้นตอนการขอรับใบแทนทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม  
(กรณีสูญหาย ถูกทำลาย ชำรุดในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ)

### ขั้นตอนการขออนุญาตแบบและชำระภาษีธุรกิจเฉพาะรวมกัน



ภาพที่ 2.12 ขั้นตอนการขออนุญาตแบบและชำระภาษีธุรกิจเฉพาะรวมกัน

ขั้นตอนการขอรับใบแทนทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะ  
(กรณีสูญหาย ถูกทำลาย ชำรุดในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ)



ภาพที่ 2.13 ขั้นตอนการขอรับใบแทนทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะ

(กรณีสูญหาย ถูกทำลาย ชำรุดในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ)

#### ส่วนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิสากร คำทวี (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของทีมกำกับดูแลผู้เสียหาย ตามทัศนะผู้ประกอบการธุรกิจการผลิตวัสดุก่อสร้าง ในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ขอนแก่น มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้เสียหายอากรของทีมกำกับดูแลผู้เสียหายตามทัศนะของผู้ประกอบการธุรกิจการผลิตวัสดุก่อสร้างในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ขอนแก่น 2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการผู้เสียหายอากรของทีมกำกับดูแลผู้เสียหายตาม ทัศนะของผู้ประกอบการธุรกิจการผลิตวัสดุก่อสร้างในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ขอนแก่นจำแนกตามลักษณะของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการผู้เสียหายอากรของทีมกำกับดูแลผู้เสียหาย ตามทัศนะของผู้ประกอบการธุรกิจการผลิตวัสดุก่อสร้าง ในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.62$ ) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการ ( $\mu = 3.78$ ) รองลงมา รองลงมา ด้านบุคลากร ( $\mu = 3.69$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านสถานที่ให้บริการ ( $\mu = 3.41$ ) 2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพ การให้บริการผู้เสียหายอากรของทีมกำกับดูแลผู้เสียหายตามทัศนะของผู้ประกอบการธุรกิจ การผลิตวัสดุก่อสร้าง ในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ขอนแก่นจำแนกตามข้อมูลลักษณะ ของผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจการผลิตวัสดุก่อสร้างในเขตท้องที่สำนักงาน สรรพากรพื้นที่ขอนแก่นที่มีรูปแบบการประกอบการ ขนาดของกิจการ และระยะเวลาในการ ประกอบการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของทีมกำกับดูแลผู้เสียหาย สำนักงานสรรพากรพื้นที่ขอนแก่น โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจการผลิตวัสดุก่อสร้างที่มีขนาดของกิจการแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของทีมกำกับดูแลผู้เสียหาย สำนักงานสรรพากรพื้นที่ขอนแก่น ในด้านสถานที่ ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพียงด้านเดียว ในด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

รัชณี อยู่เจริญสุข (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการและประสิทธิภาพการสื่อสารกับ ความพึงพอใจของผู้เสียหายต่อการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในรูปแบบเช็ค : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ความพึงพอใจของผู้เสียหายต่อการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในรูปแบบเช็คของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ พระนครศรีอยุธยา 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้เสียหาย 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้เสียหาย 4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารกับความพึงพอใจของผู้เสียหาย

โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ได้รับเงินคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในรูปแบบเช็คของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน โดย T-test ค่าแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) และใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในรูปแบบเช็คของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในรูปแบบเช็คของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคุณภาพการให้บริการด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ นอกจากนี้ประสิทธิภาพการสื่อสารด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านความชัดเจนของข้อมูลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในรูปแบบเช็คของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุจารีย์ การะกูล (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สำนักงานพหลโยธิน

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของลูกค้าที่รับบริการของธนาคารออมสิน สำนักงานพหลโยธิน เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านบุคลากร เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะที่สำคัญได้แก่ ธนาคารออมสินสำนักงานพหลโยธิน ควรเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการลูกค้าของธนาคารแก่พนักงาน เพื่อสามารถสนองความต้องการและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ควรจัดให้มีบริเวณจอดรถมากขึ้นให้เพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ จัดจุดชมโทรทัศน์ระหว่างรอรับบริการเพิ่มขึ้น รวมทั้งจัดให้มีกล่องรับความคิดเห็นของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการบริการ ซึ่งส่งผลให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น

จินตนา จันทร์แจ่ม ศรีประเทศ (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. คุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ 2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ 3. ศึกษาปัญหาในการบริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ 4. ศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานการบริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอ ลำทับ จังหวัดกระบี่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่ามีความแตกต่างกัน ปัญหาที่พบมากที่สุดได้แก่ด้านกระบวนการบริการ โดยเฉพาะการที่ต้องรอรับบริการ รองลงมาได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และข้อเสนอแนะด้านกระบวนการบริการ ควรจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยอย่างเพียงพอเพื่อให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และควรมีบัตรคิวในการขอรับบริการ มีช่องทางด่วนสำหรับผู้ใช้บริการลักษณะพิเศษ เช่น พระ คนพิการ หญิงมีครรภ์ คนชรา ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย รวมทั้งกล่องแสดงความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอต่อการบริการ โดยคำนึงถึงจำนวนผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลา และควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีจิตสำนึกและจิตวิญญาณในการให้บริการที่ตลอดจนความรู้ในด้านกฎหมาย ระเบียบ เพื่อสามารถปรับทัศนคติให้เหมาะสมกับการให้บริการประชาชน อันจะนำไปสู่การเพิ่มคุณภาพด้านการบริการแก่ประชาชน

พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 จำนวน 383 ราย เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า



คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถร่วมพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2 คิดเป็นร้อยละ 77.00

ชานาญ แก่นท้าว (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำ บางขวาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ความคิดเห็นของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเกี่ยวกับระดับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำบางขวาง 2. เปรียบเทียบความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำบางขวาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3. ศึกษาความคิดเห็นของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำบางขวาง

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเกี่ยวกับระดับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการในการให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ขณะที่ผู้ที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มาเยี่ยมแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างพบเมื่อมาขอรับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ที่พักรอเยี่ยมผู้ต้องขังร้อน อับอ้าว เครื่องอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ และชำรุด ด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิ่งของต้องห้ามหรือสิ่งที่ไม่อนุญาตให้นำเข้าไปในเรือนจำ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ และข้อเสนอแนะเพื่อให้บริการดีขึ้น ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรพูดจาสื่อสารกับญาติผู้ต้องขังอย่างภาพ ควบปรับปรุงที่พักญาติรอเยี่ยมผู้ต้องขัง และจัดหาเครื่องอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น เช่น พัดลม โต๊ะ เก้าอี้ ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจนเกี่ยวกับสิ่งของต้องห้ามหรือสิ่งที่ไม่อนุญาตให้นำเข้าไปในเรือนจำ

สุมณฑา ขงสุวรรณกุล (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ของผู้ประกอบการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเบตง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเบตง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือผู้ประกอบการในท้องที่อำเภอเบตง จังหวัดยะลา จำนวน 345 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ข้อคำถาม 13 ข้อ วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเบตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมา คือ ด้านการคืนเงินภาษีอากร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมา แต่เพื่อให้อยู่ในระดับมากที่สุดควร จัดอบรม สัมมนา ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อการเสริมสร้างจิตลักษณะการบริการที่ดี ให้มีความสำคัญในด้านเวลา ข้อมูลข่าวสาร ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีการจัดอบรม สัมมนา ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการทราบถึงข้อมูลข่าวสารเดียวกัน ด้านการยื่นแบบและการรับชำระภาษี ควรมีการติดตาม กำกับดูแลผู้ประกอบการรายใหม่เข้าสู่ระบบภาษีทุกราย เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีและความสมัครใจในการเสียภาษีให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง ด้านคืนเงินภาษีอากร ควรปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาในการคืนเงินภาษีอากร รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์เพื่อให้ผู้ประกอบการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ศรุดา สมพอง (2552) ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนธาตุ ผลการศึกษาผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในรอบปีที่ผ่านมาตามมาตรฐานของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น 11 ด้าน คือ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านถนน ทางเดินและทางเท้า ด้านงานสาธารณสุขมูลฐาน ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม เช่น ขยะมูลฝอย น้ำเสีย อากาศ ฝุ่นละอองดิน เป็นต้น ด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ด้านการส่งเสริมการกีฬา ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณี และด้านการพัฒนาเด็กเล็กและเยาวชน ด้านหอกระจายข่าว ด้านไฟฟ้าสาธารณะ และด้านระบบน้ำสะอาด

ผลการศึกษาพบว่า ผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในรอบปีที่ผ่านมาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.64 (ร้อยละ 72.79) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับหนึ่ง คือ ด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ รองลงมาเป็นผลงานด้านการส่งเสริมกีฬา และน้อยที่สุดคือผลงานด้านระบบน้ำสะอาด ผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการ โดยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล ใน 4 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 (ร้อยละ 75.98) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับหนึ่ง คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม และด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชน ด้วยสถิติ t-test พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

ในรอบปีที่ผ่านมาไม่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานเฉพาะด้านไม่แตกต่างกัน

อุราวัลย์ นพนภาพร (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ระดับคุณภาพในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท 2. แนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพในการใกล้เคียงข้อพิพาทด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ คุณภาพในการใกล้เคียงข้อพิพาทด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และคุณภาพในการใกล้เคียงข้อพิพาทในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท ได้แก่ ศาลจังหวัดชัยนาทควรจัดให้มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีน้ำดื่มสะอาด มีที่จอดรถเพิ่มขึ้น มีที่นั่งรอผู้มาติดต่อและจัดให้มีหนังสือพิมพ์ไว้บริการเพิ่มขึ้น รวมทั้งจัดให้มีคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์สาธารณะ เครื่องพิมพ์ดีด และปลุกต้นไม้เพื่อเป็นร่มเงาแก่ประชาชนที่มาติดต่อ และควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการ ต้องปรับลดขั้นตอนเพื่อบริการได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและควรสร้างความประทับใจในการให้บริการ สามารถตอบคำถามแก่ประชาชนได้อย่างชัดเจน ทำงานตรงต่อเวลาและรวดเร็ว

สุปราณี ทาทอง (2551) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการคินอกรตามมาตรา 19 ทวิ ของสำนักงานสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1.ระดับคุณภาพการบริการคินอกรตามมาตรา 19 ทวิของกรมศุลกากร 2. ปัญหาในการคินอกรตามมาตรา 19 ทวิของกรมศุลกากร 3. แนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพการบริการคินอกรตามมาตรา 19 ทวิของกรมศุลกากร งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำเข้าหรือตัวแทนผู้รับมอบอำนาจจากผู้นำเข้าจำนวน 316 ตัวอย่าง แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติในรูปความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ประกอบการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพด้านกระบวนการอยู่ในระดับน้อย โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความถูกต้อง รองลงมาได้แก่ ความทันสมัย ความสะดวก ความประหยัด และความรวดเร็ว ตามลำดับ ในส่วนของคุณภาพด้านผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสามารถ รองลงมาได้แก่ ลักษณะของผู้ให้บริการ และความรับผิดชอบตามลำดับ 2. ปัญหาและอุปสรรคในการคิน

อาคารตามมาตรา 19 ทวิ คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานซ้ำ และแนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายงานไม่เหมือนกันทำให้ขาดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการน้อย ไม่เพียงพอต่อปริมาณการทำธุรกรรม โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตรวจสอบงานคืนอากร และอุปกรณ์ เครื่องมือ และคอมพิวเตอร์ให้บริการน้อยและไม่ทันสมัยทำให้เกิดความล่าช้าในการเช็คข้อมูล 3. ผู้ประกอบการมีข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างคุณภาพการบริการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ได้แก่ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานและสามารถแก้ไขปัญหาได้ รวมทั้งปรับปรุงขั้นตอนการทำงานที่ทำให้เกิดความล่าช้า โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน และอบรมเจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์และข้อกำหนดแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้และเป็นแนวทางเดียวกัน

รูปกรณี บุญเกิด (2550) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อวัดระดับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา 2. เพื่อเปรียบเทียบระดับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจคุณภาพการบริการ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 3. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา 4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา

ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ทั้ง 10 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยผู้รับบริการที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน และผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ลักษณะของผู้ใช้บริการระดับรายได้ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สภาพปัญหาและอุปสรรคการบริการของสำนักงานขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ด้านการให้บริการคืออุปกรณ์ โดยเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหา ด้านสถานที่ให้บริการคือห้องน้ำมีน้อย ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์คือไม่มีประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ด้านผู้ให้บริการคือผู้รับบริการรอคอยเจ้าหน้าที่ในการบริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ออกตรวจพื้นที่ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ผู้นำหรือผู้บริหารจะต้องเพิ่มบทบาทในการบริหารงานภายใน รวมทั้งปรับปรุงสภาพแวดล้อมของหน่วยงานไว้ให้พร้อมในการให้บริการและจะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานให้ชัดเจน และ

ปรับปรุงหน่วยงานให้มีการเตรียมสถานที่วัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การจัดสถานที่ที่ให้บริการสะอาดสวยงาม เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการโดยใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เข้าใจได้ง่ายและเห็นได้ชัดเจน และต้องเพิ่มจำนวนช่องทางบริการให้เพียงพอ

สุริย์พร ใฝ่แก้ว (2548) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 มีความมุ่งหมายเพื่อ 1. ค้นหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จะจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการให้บริการใน 3 ด้าน คือ ด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร, ด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม 2. ความเหมาะสมของสถานที่ กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ว่ามีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจระดับใด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 และเป็นผู้ประกอบการชำระระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ปี พ.ศ.2541-2548 จำนวน 173 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานส่วนประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานจะใช้สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้ค่า F-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบพหุคูณ ตามวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า 1.ความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ใน 3 ด้าน คือ ด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร, ด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม ความเหมาะสมของสถานที่ โดยทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง 2.บริการด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ผู้ประกอบการมีระดับความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่องของการจัดเจ้าหน้าที่ออกไปแนะนำตรวจสอบกิจการ, ความรวดเร็วในการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์, ความเหมาะสมของการจัดบอร์ดเผยแพร่ข้อมูล ตามลำดับ 3. บริการด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้ประกอบการมีระดับความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่องของความเพียงพอของแบบแสดงรายการต่าง ๆ ที่ใช้ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และพบว่าบริการขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร, บริการจดทะเบียนภาษี, บริการชำระภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่องความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ ส่วนการเปลี่ยนแปลงทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม, บริการขอคัดแบบแสดงรายการภาษี, บริการขอคืนภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่อง ขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติยุ่งยาก ซับซ้อน 4. ความเหมาะสมของสถานที่ ผู้ประกอบการมีระดับความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่องของสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัยหรือระเบียบวิธีวิจัย (Methodology) มีส่วนทำให้การศึกษา หรือการวิจัยเป็นระบบ เป็นสากล ได้รับการยอมรับในทางวิชาการ และมีคุณค่าเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังมีส่วนช่วยเพิ่มความชัดเจนและความเข้าใจให้แก่ผู้อ่านเพิ่มมากขึ้น การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีดำเนินการศึกษาประกอบด้วย 4 หัวข้อ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

การศึกษานี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชน จำนวน 3,000 คน ที่มารับบริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ตามรายงานประจำเดือนการให้บริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป งานหัก ณ ที่จ่าย และงานบริหารการสำรวจของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 (ข้อมูลเมื่อ 30 กันยายน 2558)

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาขอให้เกิดการคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ไม่เกินร้อยละ 5 โดยมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{3,000}{1 + 3,000(0.05)^2} \\
 &= \frac{3,000}{1 + 3,000(0.0025)} \\
 &= \frac{3,000}{8.50} \\
 &= 352.94
 \end{aligned}$$

ดังนั้น จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเท่ากับ จำนวน 353 คน

จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 353 คน จากนั้นใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) เริ่มต้นด้วยการแบ่งกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษา จากนั้นเลือกเพียงบางกลุ่มมาศึกษา (ไตรรัตน์ โภคพลารณ์, 2554) แล้วนำกลุ่มตัวอย่างที่ได้ไปคำนวณหาสัดส่วน ดังแสดงในตารางที่ 3.1

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ในการสุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้ใช้การสุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการศึกษา โดยเลือกใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ซึ่งดำเนินการโดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ อย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) เพื่อหาสัดส่วนที่เหมาะสมของกลุ่ม ตัวอย่างตามจำนวนประชากรของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งมีสูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่าง} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรแต่ละหน่วยงาน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแผนงานที่ให้บริการ

ลำดับ	เดือน/ปี	ฝ่ายที่ให้บริการ	ประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	มกราคม 2558	งานบริหาร	154	18
		งานหัก ณ ที่จ่าย	61	7
		งานบริหารและสำรวจ	44	5
2	กุมภาพันธ์ 2558	งานบริหาร	123	14
		งานหัก ณ ที่จ่าย	76	9
		งานบริหารและสำรวจ	33	5

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับ	เดือน/ปี	ฝ่ายที่ให้บริการ	ประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
3	มีนาคม 2558	งานบริหาร	114	13
		งานหัก ณ ที่จ่าย	68	8
		งานบริหารและสำรวจ	48	6
4	เมษายน 2558	งานบริหาร	119	14
		งานหัก ณ ที่จ่าย	55	6
		งานบริหารและสำรวจ	50	6
5	พฤษภาคม 2558	งานบริหาร	103	12
		งานหัก ณ ที่จ่าย	43	6
		งานบริหารและสำรวจ	50	6
6	มิถุนายน 2558	งานบริหาร	124	15
		งานหัก ณ ที่จ่าย	68	8
		งานบริหารและสำรวจ	50	5
7	กรกฎาคม 2558	งานบริหาร	94	11
		งานหัก ณ ที่จ่าย	46	5
		งานบริหารและสำรวจ	33	4
8	สิงหาคม 2558	งานบริหาร	117	14
		งานหัก ณ ที่จ่าย	72	9
		งานบริหารและสำรวจ	75	9
9	กันยายน 2558	งานบริหาร	160	19
		งานหัก ณ ที่จ่าย	52	6
		งานบริหารและสำรวจ	61	7



ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับ	เดือน/ปี	ฝ่ายที่ให้บริการ	ประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
10	กันยายน 2558	งานบริหาร	115	14
		งานหัก ณ ที่จ่าย	88	10
		งานบริหารและสำรวจ	74	8
11	พฤศจิกายน 2558	งานบริหาร	172	20
		งานหัก ณ ที่จ่าย	74	9
		งานบริหารและสำรวจ	70	8
12	ธันวาคม 2558	งานบริหาร	156	19
		งานหัก ณ ที่จ่าย	88	10
		งานบริหารและสำรวจ	70	8
12 เดือน			3,000	353

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

### 2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด แบบสำรวจรายการและแบบมาตราประเมินค่า ส่วนของเนื้อหาภายในแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประเภทของผู้รับบริการ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่รับบริการ โดยมีลักษณะคำถามให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

แบบสอบถามตอนที่ 2 นี้ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคอร์ท (Likert Method) โดยกำหนดค่าคะแนน คือ 5, 4, 3, 2 และ 1 มีความหมาย ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 8 ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

## 2.2 การสร้างเครื่องมือ และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการ โดยมีขั้นตอน ดังนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาทบทวนเอกสารเพื่อสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย และกำหนดโครงสร้างเนื้อหาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย จากนั้นพิจารณารูปแบบเครื่องมือที่เหมาะสมแล้วจัดสร้างตามขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

2.2.2 กำหนดกรอบการสร้างเครื่องมือในการศึกษาโดยกำหนดขอบเขตการวิจัย

2.2.3 สร้างเครื่องมือตามกรอบโครงสร้างด้านเนื้อหา

2.2.4 การพัฒนาเครื่องมือดำเนินการ 2 ขั้นตอน คือ

2.2.5 การตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Validity)

จากผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม คุณกฤษณ์ศต เนติบัณฑิต ฤทธิ และคุณณัฏกร กัญจนราพงศ์ ใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) เลือกร้อยคำถามที่อยู่ในช่วง 0.5 – 1.0 โดยการนำข้อคำถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความเห็น โดยมีเกณฑ์การใช้คะแนน ดังนี้ (ณัฐกุล ดวงพิมพ์, 2546)

ให้คะแนน +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่

ให้คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้น ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบบสอบถามมีค่า IOC เท่ากับ 0.973

2.2.6 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (ในพื้นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9)

จำนวน 30 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรของครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยค่าแอลฟาต้องมีค่ามากกว่า 0.8 ขึ้นไป ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป แบบสอบถามมีค่าแอลฟาเท่ากับ 0.844 มีค่าความเชื่อมั่น (Alpha) มากกว่าเกณฑ์ที่กำหนด แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูง สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จริง

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลสำคัญ 2 แหล่ง คือ

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 353 คน

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าจากเอกสารรายงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 หนังสือ บทความ เอกสารทางวิชาการ วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 353 ฉบับ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

4.2 เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วจะนำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส (Coding) จากนั้นจะนำไปประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

4.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

4.3.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่

1) ค่าความถี่ และร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประเภทของผู้รับบริการ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่รับบริการ

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการอธิบายระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

### 4.3.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่

1) การวิเคราะห์สถิติที (t-test) เพื่อใช้เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 เมื่อจำแนกตามเพศ

2) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) เพื่อใช้เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 เมื่อจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประเภทของผู้รับบริการ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่รับบริการ

### 4.4 วิธีการให้คะแนน

กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

(บุญชม ศรีสะอาด, 2535)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.5 การวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ได้กำหนดค่าทางสถิติ เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานไว้ดังนี้

4.5.1 การวิเคราะห์สถิติที (t-test) เพื่อใช้เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 เมื่อจำแนกตามเพศ

4.5.2 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีความอิสระต่อกัน จำนวนมากกว่าสองกลุ่มตัวอย่าง โดยตัวแปรอิสระเป็นประเภทแบ่งกลุ่ม ตัวแปรตามเป็นแบบค่าต่อเนื่อง ด้วยค่า F – test โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way Analysis of Variance - ANOVA) เพื่อใช้เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ว่ามีความสัมพันธ์หรือแตกต่างกันเมื่อจำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประเภทของผู้รับบริการ ระดับรายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญหรือไม่

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 8 สามารถแบ่งการนำเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N แทน กลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (T-Value : Independent)

\* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการแจกแบบสอบถามทั้งหมด 353 ชุด ไปยังกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ได้รับคืนมา 353 ชุด คิดเป็น 100% สำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประเภทของผู้รับบริการ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่รับบริการ โดยจะทำการวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	145	41.08
1.2 หญิง	208	58.92
<b>รวม</b>	<b>353</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 58.92 และเป็นเพศชาย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 41.08

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
2.1 20 – 34 ปี	137	38.81
2.2 35 – 49 ปี	161	45.61
2.3 50 ปีขึ้นไป	55	15.58
<b>รวม</b>	<b>353</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 35 – 49 ปี มากที่สุด จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 45.61 รองลงมามีอายุระหว่าง 20 – 34 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 38.81 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.58

ตารางที่ 4.3 ทัวไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
3.1 มัธยมศึกษา	6	1.70
3.2 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	92	26.06
3.3ปริญญาตรี	224	63.46
3.4 ปริญญาโท	31	8.78
3.5 ปริญญาเอก	-	-
<b>รวม</b>	<b>353</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 63.46 รองลงมา มีระดับการศึกษานอนปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 26.06 การศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.78 และ การศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
4. สถานภาพการสมรส		
4.1 โสด	92	26.06
4.2 สมรส	171	48.44
4.3 หย่า	42	11.90
4.4 หม้าย	35	9.92
4.5 แยกกันอยู่	13	3.68
<b>รวม</b>	<b>353</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 48.44 รองลงมา มีสถานภาพ โสด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 26.06 สถานภาพหย่า

จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 สถานภาพหม้าย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.92 และมีสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

ประเภทของผู้รับบริการ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
5. ประเภทของผู้รับบริการ		
5.1 ผู้ประกอบการ	31	8.78
5.2 ผู้รับทำบัญชี	25	7.08
5.3 ตัวแทน (บุคคลอื่น)	-	-
5.4 บุคคลทั่วไป	214	60.62
5.5 ผู้รับมอบอำนาจ	83	23.52
<b>รวม</b>	<b>353</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคคลทั่วไป จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 60.62 รองลงมาเป็นผู้รับมอบอำนาจ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 23.52 ผู้ประกอบการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.78 และผู้รับทำบัญชี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.08

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
6. รายได้ต่อเดือน		
6.1 น้อยกว่า 12,500 บาท	24	6.80
6.2 12,500 – 25,000 บาท	246	69.69
6.3 25,001 – 41,000 บาท	76	21.53
6.4 41,001 – 62,000 บาท	4	1.13
6.5 มากกว่า 62,000 บาท	3	0.85
<b>รวม</b>	<b>353</b>	<b>100.00</b>



จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 12,500 – 25,000 บาท จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 69.69 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001 – 41,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 21.53 มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 12,500 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 41,001 – 62,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.13 และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 62,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.85

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการ

จำนวนครั้งที่รับบริการ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
7. จำนวนครั้งที่รับบริการ		
7.1 ครั้งแรก	66	18.70
7.2 2 – 5 ครั้ง	207	58.64
7.3 6 – 10 ครั้ง	40	11.33
7.4 มากกว่า 10 ครั้ง	40	11.33
<b>รวม</b>	<b>353</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการ 2 – 5 ครั้ง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 58.64 รองลงมา มีจำนวนครั้งที่รับบริการเป็นครั้งแรก จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 และมีจำนวนครั้งที่รับบริการและร้อยละเท่ากันคือ 6 -10 ครั้ง และมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.33

## ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

ในการศึกษารั้งนี้ ศึกษาวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการศึกษามี ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับที่
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.92	0.454	มาก	1
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.77	0.506	มาก	2
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.69	0.461	มาก	3
<b>ภาพรวม คุณภาพการให้บริการ</b>	<b>3.79</b>	<b>0.379</b>	มาก	-

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) รองลงมา ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.69$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ด้านกระบวนการให้บริการ

ระดับความคิดเห็น				
ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับที่
1. การให้บริการมีการลงทะเบียนรับ เรื่องเพื่อดำเนินการตามคำขอรับ บริการถูกต้องตามกระบวนการ	4.04	0.533	มาก	1
2. การให้บริการมีการอนุมัติพร้อม แจ้งผลการดำเนินการ รวดเร็วตาม กระบวนการ	4.00	0.576	มาก	4
3. จัดส่งเอกสารที่ดำเนินแล้วเสร็จ รวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด เป็นไปตามคู่มือประชาชน	4.04	0.629	มาก	2
4. ให้คำแนะนำตอบข้อสงสัยด้วย ความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	3.82	0.710	มาก	5
5. การให้บริการมีการบริการ ตรวจสอบเอกสาร/ข้อมูลเบื้องต้นที่ จำเป็นก่อนรับบริการ	4.01	0.715	มาก	3
6. มีกระบวนการจัดการรับเรื่องร้องเรียน พร้อมระบบรายงานผลตอบกลับ	3.59	0.732	มาก	6
<b>ภาพรวม ด้านกระบวนการให้บริการ</b>	<b>3.92</b>	<b>0.457</b>	<b>มาก</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ด้านกระบวนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ  
มาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือการให้บริการมีการ

ลงทะเบียนรับเรื่องเพื่อดำเนินการตามคำขอรับบริการถูกต้องตามกระบวนการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีกระบวนการจัดการรับเรื่องร้องเรียนพร้อมระบบรายงานผลตอบกลับ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ )

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความคิดเห็น				
ต่อคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับที่
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นให้การต้อนรับเป็นอย่างดี	3.73	0.701	มาก	4
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี เรียบร้อย	3.75	0.675	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ด้วยการซักถามถึงความประสงค์ในการขอรับบริการ	3.88	0.672	มาก	1
4. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและแต่งกายเหมาะสม	3.67	0.651	มาก	5
5. เจ้าหน้าที่อธิบาย/ให้คำแนะนำ/ตอบข้อสงสัย ด้วยกิริยาจาสุภาพ	3.83	0.695	มาก	2
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.506</b>	มาก	-
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ด้วยการซักถามถึงความประสงค์ของท่าน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและแต่งกายเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ )

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ  
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความคิดเห็น				
ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับที่
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ	3.82	0.578	มาก	3
2. มีคอมพิวเตอร์กลางมาเพิ่มช่อง ทางการให้บริการ	3.75	0.635	มาก	4
3. จุดรอรับบริการมีแบบพิมพ์/ แบบฟอร์มไว้บริการ	3.86	0.663	มาก	2
4. นำเครื่องถ่ายเอกสารมาอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ	3.08	0.873	ปานกลาง	5
5. มีระบบสืบค้นข้อมูลทางภาษี ของผู้รับบริการที่เป็นจริงและ ทันเหตุการณ์	3.95	0.689	มาก	1
<b>ภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>3.69</b>	<b>0.461</b>	มาก	-

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ มีระบบสืบค้นข้อมูลทางภาษีของประชาชนผู้รับบริการที่เป็นจริงและทันเหตุการณ์ อยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ นำเครื่องถ่ายเอกสารมาอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อยู่ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.08$ )

**ตอนที่ 3 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

ผลจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แสดงดังตารางที่ 4.12 – 4.18

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการของสำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 8	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n=145)		หญิง (n=208)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.91	.490	3.92	.434	.308	.759
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.75	.534	3.79	.487	.689	.491
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.72	.478	3.67	.449	.852	.395
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.79</b>	<b>.412</b>	<b>3.79</b>	<b>.354</b>	<b>.085</b>	<b>.932</b>

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความคิดเห็นไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ระดับความคิดเห็นของ ประชาชนผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.040	2	.020	.096	.909
	ภายในกลุ่ม	73.625	350	.210		
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.446	2	.223	.867	.421
	ภายในกลุ่ม	89.964	350	.257		
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.062	2	.031	.146	.864
	ภายในกลุ่ม	74.903	350	.214		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.007	2	.003	.023	.977
	ภายในกลุ่ม	50.609	350	.145		

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ในภาพรวมและรายด้านจำแนกตามอายุ พบว่า อายุระหว่าง 20 -34 ปี 35 – 49 ปี และ 50 ปีขึ้นไปตามลำดับ โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความคิดเห็นของ ประชาชนผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.224	3	.075	.355	.786
	ภายในกลุ่ม	73.441	349	.210		
2. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.215	3	.072	.278	.841
	ภายในกลุ่ม	90.194	349	.258		
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.191	3	.064	.298	.827
	ภายในกลุ่ม	74.774	349	.214		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.157	3	.052	.362	.781
	ภายในกลุ่ม	50.456	349	.145		

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษามัธยมศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกตามลำดับ โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็น ไม่ต่างกัน



ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ระดับความเห็นของ ประชาชนผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.952	4	.488	2.368	.052
	ภายในกลุ่ม	71.713	348	.206		
2. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.245	4	.561	2.216	.067
	ภายในกลุ่ม	88.164	348	.253		
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.144	4	.536	2.561	.038*
	ภายในกลุ่ม	72.821	348	.209		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>1.683</b>	<b>4</b>	<b>.421</b>	<b>2.992</b>	<b>.019*</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>48.933</b>	<b>348</b>	<b>.141</b>		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 จำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

ระดับความคิดเห็นของ ประชาชนผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.114	3	.705	3.437	0.017*
	ภายในกลุ่ม	71.551	349	.205		
2. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.157	3	1.052	4.209	0.006*
	ภายในกลุ่ม	87.252	349	.250		
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.732	3	.244	1.148	.330
	ภายในกลุ่ม	74.233	349	.213		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.769	3	.590	4.212	.006*
	ภายในกลุ่ม	48.847	349	.140		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ระดับความคิดเห็นของ ประชาชนผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.286	4	.321	1.546	.189
	ภายในกลุ่ม	72.379	348	.208		
2. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.836	4	1.459	6.003	.000*
	ภายในกลุ่ม	84.574	348	.243		
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.107	4	.277	1.304	.268
	ภายในกลุ่ม	73.858	348	.212		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>2.083</b>	<b>4</b>	<b>.521</b>	<b>3.733</b>	<b>.005*</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>48.533</b>	<b>348</b>	<b>.139</b>		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 12,500 บาท 25,001 – 41,000 บาท 41,001 – 62,000 บาท และมากกว่า 62,000 บาท ตามลำดับ โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน พบว่าด้านกระบวนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีความแตกต่างกัน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ในภาพรวมและรายด้าน  
จำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการ

ระดับความคิดเห็นของ ประชาชนผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.247	3	.082	.391	.759
	ภายในกลุ่ม	73.418	349	.210		
2. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.897	3	.299	1.166	.323
	ภายในกลุ่ม	89.513	349	.256		
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.368	3	.123	.573	.633
	ภายในกลุ่ม	74.598	349	.214		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.361	3	.120	.836	.475
	ภายในกลุ่ม	50.255	349	.144		

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 จำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการ พบว่า จำนวนครั้งที่รับบริการครั้งแรก 2 – 5 ครั้ง 6 – 10 ครั้ง และมากกว่า 10 ครั้ง ตามลำดับ โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นไม่ต่างกัน

#### ตอนที่ 4 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

ในการศึกษารั้งนี้ เก็บรวบรวมแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ผลปรากฏตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.19 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบ และไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบ/ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวน	ร้อยละ
แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ		
- ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	8	2.27
- ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	345	97.73
รวม	353	100.00

จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำนวน 353 คน ผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 คน และไม่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 345 คน

ตารางที่ 4.20 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่  
กรุงเทพมหานคร 8

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	จำนวน (ความคิดเห็น)	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	5	41.67
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3	25.00
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4	33.33
รวม	12	100.00

จากตารางที่ 4.20 ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ส่วนใหญ่เสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 5 ความเห็น คิดเป็นร้อยละ 41.67 ได้แก่ 1. ควรขยายพื้นที่ให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ให้กว้างมากขึ้น เนื่องจากในระยะเวลาที่กำหนดขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี มีประชาชนมารับบริการเป็นจำนวนมากทำให้พื้นที่รอรับบริการคับแคบ 2. ต้องการให้ปรับปรุงระบบโทรศัพท์ให้สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้สะดวกมากยิ่งขึ้นเนื่องจากเมื่อโทรติดต่อมายังสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ไม่สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ 3. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกด้านล่างของอาคารสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 4. ควรมีการพัฒนาด้านเวลาในการให้บริการเร็วขึ้น ใช้เวลาในการรอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการน้อยลง 5. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคอยแนะนำการให้บริการโดยเฉพาะ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านนี้ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ได้แก่ 1. ควรจัดเครื่องคอมพิวเตอร์กลางไว้ให้บริการประชาชนผู้รับบริการ 2. ควรเช่าสถานที่หรือสำนักงานที่ใช้เป็นที่ตั้งของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ที่มีที่จอดรถเพียงพอแก่จำนวนประชาชนผู้รับบริการที่เดินทางมาติดต่อขอรับบริการ 3. ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น 4. ควรประชาสัมพันธ์และทำความเข้าใจการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตให้ดีขึ้น

## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ผู้ศึกษาได้นำเสนอประเด็นสำคัญ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นการสรุปผลการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการศึกษา ขอบเขตของการศึกษา วิธีดำเนินการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และผลการศึกษา ส่วนที่สองเป็นการอภิปรายผล และส่วนที่สามเป็นข้อเสนอแนะ ซึ่งประกอบด้วย ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ และข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. สรุปผลการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา มีดังนี้

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา มีดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประชากรคือประชาชนผู้รับบริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ผู้ศึกษาได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรด้วยวิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 353 คน จากนั้นใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้หลักความน่าจะเป็น วิธีการสุ่มอย่างแบบง่าย ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประเภทของผู้รับบริการ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่รับบริการ ผู้ศึกษาได้เลือกสร้างแบบสอบถามเป็นลักษณะเป็นแบบสอบถามสำรวจรายการ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามแนวความคิดของ Boom and Brotner (1981: อ้างใน พิมพ์ไพ สุวงศ์สินธุ์: 2548: 19) ที่กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของการบริการที่มีสถานที่ให้บริการ (Place) ผู้ให้บริการ (Personal) กระบวนการให้บริการ (Process) และสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ก.พ.ร. (2550: 6-12) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ในการให้บริการแก่ประชาชนของหน่วยงานราชการของรัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการที่เป็นส่วนสำคัญในการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็ว สะดวกสบาย เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ให้บริการ สถานที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวกหรือสภาพแวดล้อมการให้บริการ และกระบวนการให้บริการ ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามและนำแบบสอบถามไปทดสอบกับประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 จำนวน 30 ตัวอย่าง นำมาคำนวณ ความเชื่อมั่น ได้ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.844 หลังจากปรับปรุงแบบสอบถามแล้ว ผู้ศึกษาใช้การส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามกลับมา 353 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติ ดังนี้ สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ใช้ทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) เปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison test) และวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ใช้สถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ และความถี่

### 1.3 ผลการศึกษา

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

**1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการ**  
พบว่า ประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.92 มีอายุระหว่าง 35 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.61 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.46 มีสถานภาพการสมรสคือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 48.44 ประเภทของประชาชนผู้รับบริการเป็นบุคคลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 60.62 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 12,500 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 69.69 และจำนวนครั้งที่รับบริการคือ 2 – 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 58.64

**1.3.2 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8**  
พบว่า ประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8



โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน จำแนกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 จากระดับมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

**1.3.3 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 จำแนกเป็นรายข้อ** พบว่า ประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 อยู่ในระดับมากทุกเรื่อง ดังนี้

1) ด้านกระบวนการให้บริการ ภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยการให้บริการมีการลงทะเบียนรับเรื่องเพื่อดำเนินการตามคำขอรับบริการถูกต้องตามกระบวนการจัดส่งเอกสารที่ดำเนินแล้วเสร็จรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนดเป็นไปตามคู่มือประชาชน การให้บริการมีการบริการตรวจสอบเอกสาร/ข้อมูลเบื้องต้นที่จำเป็นก่อนรับบริการ อยู่ในระดับมากตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ด้วยการซักถามถึงความประสงค์ในการขอรับบริการ เจ้าหน้าที่อธิบาย/ให้คำแนะนำ/ตอบข้อสงสัยด้วยกิริยาวาจาสุภาพ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิษาศัยดี เรียบร้อย อยู่ในระดับมากตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีระบบสืบค้นข้อมูลทางภาษีของประชาชนผู้รับบริการที่เป็นจริงและทันเหตุการณ์ จุذرรับบริการมีแบบพิมพ์/แบบฟอร์มไว้บริการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ อยู่ในระดับมากตามลำดับ

**1.3.4 ผลการทดสอบสมมติฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

1) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่เพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ไม่ต่างกัน

2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ไม่ต่างกัน

3) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา พบว่าประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ไม่ต่างกัน

4) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพการสมรสมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างกัน ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ต่างกัน

5) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประเภทของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีประเภทของผู้รับบริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยประชาชนผู้รับบริการที่มีประเภทของผู้รับบริการ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ต่างกัน

ซึ่งด้านกระบวนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการที่เป็นผู้ประกอบการ มีระดับความคิดเห็นต่างกับบุคคลทั่วไปต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการที่เป็นผู้ประกอบการมีระดับความคิดเห็นต่างกับบุคคลทั่วไปต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

6) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่างกัน ส่วนด้านกระบวนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีความต่างกัน

ซึ่งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้อต่อเดือนน้อยกว่า 12,500 บาท มีระดับความคิดเห็นต่างจากประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้อต่อเดือนมากกว่า 62,000 บาท ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้อต่อเดือนระหว่าง 12,500 – 25,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่างจากประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้อต่อเดือนต่อเดือนมากกว่า 62,000 บาท ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้อต่อเดือนระหว่าง 25,001 – 41,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่างจากประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้อต่อเดือนมากกว่า 62,000 บาท

7) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านจำนวนครั้งที่รับบริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ไม่ต่างกัน

### **1.3.5 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8**

#### **1) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ**

(1) ควรขยายพื้นที่ให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ให้กว้างมากขึ้น เนื่องจากในระยะเวลาที่กำหนดยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี มีประชาชนมารับบริการเป็นจำนวนมากทำให้พื้นที่รอรับบริการคับแคบ

(2) ต้องการให้ปรับปรุงระบบโทรศัพท์ให้สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้สะดวกมากยิ่งขึ้นเนื่องจากเมื่อโทรติดต่อมายังสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ไม่สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้

(3) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกด้านล่างของอาคารสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

(4) ควรมีการพัฒนาด้านเวลาในการให้บริการเร็วขึ้น ใช้เวลาในการรอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการน้อยลง

(5) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคอยแนะนำการให้บริการโดยเฉพาะ

#### **2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

(1) กำชับเจ้าหน้าที่ช่วยรับโทรศัพท์เมื่อมีสายเรียกเข้า

(2) ควรให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่แนะนำ

(3) ควรมีการฝึกอบรมความรู้ให้เจ้าหน้าที่ในด้านภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร เพื่อนำมาแนะนำผู้ประกอบการและผู้รับบริการได้ถูกต้อง

### 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- (1) ควรจัดเครื่องคอมพิวเตอร์กลางไว้ให้บริการประชาชนผู้รับบริการ
- (2) ควรเช่าสถานที่หรือสำนักงานที่ใช้เป็นที่ตั้งของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ที่มีที่จอดรถเพียงพอแก่จำนวนประชาชนผู้รับบริการที่เดินทางมาติดต่อขอรับบริการ
- (3) ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น
- (4) ควรประชาสัมพันธ์และทำความเข้าใจการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตให้ดีขึ้น

## 2. อภิปรายผล

จากการศึกษา คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 พบประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งทั้ง 3 ด้าน ประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นว่าการให้บริการที่มีคุณภาพอันดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ ต้องเป็นไปตามคู่มือประชาชนที่ได้กำหนดระเบียบ ขั้นตอน ระยะเวลาที่ให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ รองลงไปเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นภาพรวมและรายด้าน ตามลำดับ ดังนี้

2.1.1 จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ในภาพรวมพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 อยู่ในระดับมาก ซึ่งเนื่องมาจากการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ได้ให้บริการประชาชนตามคู่มือประชาชน ดังจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ย “การให้บริการเป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบด้วยความถูกต้อง” เท่ากับ 4.04 เนื่องจากตาม

พระราชบัญญัติอำนาจความสะดวก พ.ศ. 2558 สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ได้ให้บริการประชาชนผู้รับบริการตามคู่มือประชาชนกรมสรรพากร ที่ได้กำหนดขั้นตอน วิธีการให้บริการ กำหนดระยะเวลาดำเนินการ เพื่อให้สอดคล้องกับ พรบ.อำนาจความสะดวกแก่ประชาชน

**2.1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ** ได้แก่ การให้บริการมีการลงทะเบียนรับเรื่อง เพื่อดำเนินการตามคำขอรับบริการถูกต้องตามกระบวนการ การให้บริการมีการอนุมัติพร้อมแจ้งผลการดำเนินการ รวดเร็วตามกระบวนการ จัดส่งเอกสารที่ดำเนินแล้วเสร็จรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนดเป็นไปตามคู่มือประชาชน ให้คำแนะนำตอบข้อสงสัยด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ การให้บริการมีการบริการตรวจสอบเอกสาร/ข้อมูลเบื้องต้นที่จำเป็นก่อนรับบริการ มีกระบวนการจัดการรับเรื่องร้องเรียนพร้อมระบบรายงานผลตอบกลับ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นในด้านกระบวนการให้บริการนี้มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ได้ดำเนินการให้บริการโดยปฏิบัติตามระเบียบ ขั้นตอนการบริการที่ได้กำหนดในคู่มือประชาชนที่กรมสรรพากรได้กำหนดประเภทการบริการ วิธีการ ระเบียบ ขั้นตอนต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของปรัชญาเวสารัชช (2540: 6-7) ที่กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐมีกฎระเบียบรองรับ บริการของรัฐมีการดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติของกฎหมาย อาจเป็นพระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบหรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่าง ๆ ไว้รัดกุมเป็นกรอบกำหนดการบริการ และสอดคล้องกับคำกล่าวของสมิทร สัจฉกร (2542 : 173-174) ที่กล่าวว่าการให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ซึ่งต้องคำนึงถึงดังนี้ 1) สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ 2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของผู้รับบริการเป็นหลักเบื้องต้น การบริการจึงจะต้องมุ่งให้บริการรับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ 3) การปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน มีการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ 4) ความเหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วตรงตามกำหนดเวลาและสอดคล้องกับสถานการณ์ 5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ซึ่งการให้บริการต้องพิจารณาให้รอบคอบโดยคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง สังคมและสิ่งแวดล้อม ทั้งยังสอดคล้องกับคำกล่าวของชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548 : 146) ที่กล่าวว่ากระบวนการให้บริการเป็นองค์ประกอบของการให้บริการเป็นส่วนหนึ่งที่จะต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพหรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ นิสากร คำทวี (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี ตามทัศนะ

ผู้ประกอบการธุรกิจการผลิตวัสดุก่อสร้าง ในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีอากรของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี ตามทัศนะของผู้ประกอบการธุรกิจการผลิตวัสดุก่อสร้าง ในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของชำนาญ แก่นท้าว (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำบางขวาง” ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำบางขวาง ด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด แต่ยังคงขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิ่งของต้องห้ามหรือสิ่งที่ไม่อนุญาตให้นำเข้าไปในเรือนจำ

**2.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ได้แก่ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นให้การต้อนรับเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ด้วยการซักถามถึงความประสงค์ของท่าน เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและแต่งกายเหมาะสม เจ้าหน้าที่อธิบาย/ให้คำแนะนำ/ตอบข้อสงสัย ด้วยกิริยาสุภาพ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความเห็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนี้มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องและเป็นไปตามหลักการบริการที่ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธ์ (2540, น. 75-78) กล่าวว่า การบริการที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือ เกื้อกูล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้า และมั่นคงโดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค และยังสอดคล้องกับคำกล่าวของชัย สมพล ชาวประเสริฐ (2548 : 146) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบที่จะทำให้การให้บริการมีคุณภาพส่วนหนึ่งคือ พนักงานผู้ให้บริการหรือพนักงานในส่วนสนับสนุน พนักงานผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ต้องพบปะและให้บริการกับลูกค้าโดยตรง พนักงานในส่วนสนับสนุนก็จะทำหน้าที่ในการสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ที่จะทำให้งานบริการนั้นครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับคำกล่าวของ Boom and Britner (1981: อังใน พิมประไพ สุวงศ์สินธุ์: 2548, น. 19) ที่กล่าวว่า ผู้ให้บริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก อบรม การจูงใจ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นสามารถแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสนใจและเอาใจใส่ มีกิริยามารยาทเรียบร้อย มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ มีความซื่อสัตย์สุจริต ตลอดจนมีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในการทำหน้าที่นั้น ๆ และ Parasuraman (อังในชำนาญ แก่นท้าว, 2554, น. 16-17) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบคุณภาพในการบริการว่า บุคคลหรือพนักงานที่ให้บริการต้องแต่งกายที่เหมาะสม

บุคลิกดี หน้าตาขี้มยิ้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่น จากการศึกษาการบริการประชาชนของ อีลิฮู แคมซ์ และเบรนดา แคนเนท (Elihu Katz and Brenda Danet) (อ้างในจินตนา จันท์แจ่ม ศรีประเทศ, 2556, น. 21) เห็นว่าต้องศึกษาจากหลักพื้นฐานของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วย 3 ประการ ได้แก่

1) การปฏิบัติโดยการติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องควบคุมเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย

2) ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalize) ที่ประชาชนจะต้องได้รับจากองค์กรภาครัฐ

3) การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) คือ การให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ มีความรู้สึกต่อการให้บริการเสมือนเป็นญาติ โดยพิจารณาจากน้ำเสียง การแสดงออก กิริยาท่าทาง สุภาพ และหน้าตาขี้มยิ้มแจ่มใสที่แสดงออกต่อประชาชนผู้รับบริการ

สอดคล้องกับการศึกษาของ สุมณฑา ยงสุวรรณกุล(2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเบตง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเบตง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเบตง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก แต่เพื่อให้อยู่ในระดับมากที่สุด ควร จัดอบรม สัมมนาให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อการเสริมสร้างจิตลักษณะ การบริการที่ดี ให้ความสำคัญในด้านเวลา ข้อมูลข่าวสาร ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีการจัดอบรม สัมมนา ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการทราบถึงข้อมูลข่าวสารเดียวกัน ด้านการยื่นแบบและการรับชำระภาษี ควรมีการติดตาม กำกับดูแลผู้ประกอบการรายใหม่เข้าสู่ระบบภาษีทุกราย เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีและความสนใจในการเสียภาษีให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง ด้านการเงินภาษีอากร ควรปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาในการคืนเงินภาษีอากร รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อให้ผู้ประกอบการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

และยังสอดคล้องกับการศึกษาของศรุตดา สมพอง (2552) ที่ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานและคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ” ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการ โดยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์กรบริหารส่วนตำบล ใน 4 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของ

ประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับหนึ่ง

**2.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ คอมพิวเตอร์กลางมาเพิ่มช่องทางการให้บริการ จุครอรับบริการมีแบบพิมพ์/แบบฟอร์มไว้บริการ นำเครื่องถ่ายเอกสารมาอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีระบบสืบค้นข้อมูลทางภาษีของผู้รับบริการที่เป็นจริงและทันเหตุการณ์ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความเห็นว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนี้มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ดังที่ ทวี นริศศิริกุล (2548 : 41-44) กล่าวว่า การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องกับคำกล่าวของ บี.เอ็ม.เวอร์มา (B.M.Verma) (2554: 21-22) (อ้างในจินตนา จันท์แจ่ม ศรีประเทศ, 2556: 21) ว่าการให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งอยู่กับการเข้าถึงบริการ ซึ่ง Panchansky Thomas ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการไว้ ดังนี้

- 1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
- 2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง

การเดินทาง

- 3) ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
- 5) การยอมรับคุณภาพของบริการ รวมถึงการยอมรับลักษณะของ

ผู้ให้บริการด้วย

นิสากร คำทวิ (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษี ตามทัศนะผู้ประกอบการธุรกิจการผลิตวัสดุก่อสร้าง ในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีอากรของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีตามทัศนะของผู้ประกอบการธุรกิจการผลิตวัสดุก่อสร้าง ในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการ

และยังสอดคล้องการศึกษาของสุจารีย์ การะกุล (2557) ที่ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สำนักงานพหลโยธิน” ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของลูกค้าที่รับบริการของธนาคารออมสิน สำนักงานพหลโยธินเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ซึ่งด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และยังมีข้อเสนอแนะคือควรจัดให้มีบริเวณจอดรถมากขึ้นให้เพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ



ส่วนประเด็นที่น่าสนใจ คือ ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ที่มีค่าเฉลี่ยมากอยู่ในอันดับต่ำสุด ที่ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้บริการมีคุณภาพ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงข้อย่อยแล้วจะเห็นว่า ในด้านการนำอุปกรณ์สมัยใหม่มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น เครื่องแสกนเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์กลาง เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น นั้น ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ย 3.08 ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาของประชาชนผู้รับบริการว่า ควรจัดเครื่องคอมพิวเตอร์กลางสำรองไว้ให้ประชาชนผู้รับบริการ ควรมีเครื่องถ่ายเอกสารในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ เช่น สถานที่/สำนักงาน ที่มีที่จอดรถเพื่อให้เพียงพอและอำนวยความสะดวกมากขึ้นถึงจะไกลจากชุมชนก็ไม่เป็นไร ถึงแม้กรมสรรพากรจะจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อจำนวนเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับต่อแผนการจัดเก็บภาษี แต่ก็ยังไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์กลางไว้บริการประชาชนผู้รับบริการ ผู้บริหารจึงควรต้องวางแผนจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการบริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้นกว่านี้อีก

เมื่อพิจารณาเทียบเคียงกับงานวิจัยของสุริย์พร ไผ่แก้ว (2548) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 มีความมุ่งหมายเพื่อ 1. ค้นหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่จะทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการให้บริการใน 3 ด้าน คือ ด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร, ด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม 2. ความเหมาะสมของสถานที่ กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ว่ามีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจระดับใด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ใน 3 ด้าน คือ ด้านประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร, ด้านการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม ความเหมาะสมของสถานที่ โดยทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง แต่ความเหมาะสมของสถานที่ ผู้ประกอบการมีระดับความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่องของสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

**2.2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8** จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประเภทผู้รับบริการ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่รับบริการ เพื่อตอบสนองสมมติฐานข้อที่ 1 – 7 ดังนี้

**2.2.1 จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม จำแนกตามเพศ เพื่อตอบสนองสมมติฐานข้อที่ 1** พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่เป็นเพศชายและ

เพศหญิง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งเป็นเพราะว่าในปัจจุบัน ลิทธิเสรีภาพ และสถานภาพของชายหญิงมีความเท่าเทียมกัน จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศไม่มีผลต่อความเห็นในการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 และสอดคล้องกับการศึกษาของจินตนา จันทรแจ่ม ศรีประเทศ (2556) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมไม่แตกต่างกันในทุกด้าน และสอดคล้องกับการศึกษาของวัลลภา หนูน้อย (2555) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนางพญา อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนางพญา อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร พบว่าประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

**2.2.2 จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวม จำแนกตามอายุ เพื่อตอบสมมติฐานข้อที่ 2** พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเทียบเคียงกับการงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว พบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของวัลลภา หนูน้อย (2555) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนางพญา อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนางพญา อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร พบว่าประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกด้าน และสอดคล้องกับการศึกษาของจินตนา จันทรแจ่ม ศรีประเทศ (2556) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

**2.2.3 จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เพื่อตอบสมมติฐานข้อที่ 3** พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับการศึกษาของชำนาญ แก่นท้าว (2554) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำบางขวาง พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของ

เรือนจำบางขวางไม่แตกต่างกัน แต่ทั้งนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของการศึกษาของจินตนา จันทร์แจ่ม ศรีประเทศ (2556) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมแตกต่างกัน

**2.2.4 จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวม จำแนกตามสถานภาพการสมรส เพื่อตอบสนองมติฐานข้อที่ 4** พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษาค้างนี้

โดยกลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพแยกกันอยู่มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ มากกว่า กลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสด กลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรส มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ มากกว่า กลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพหย่าและหม้ายตามลำดับ

สอดคล้องกับงานวิจัยของฐาปกรณ์ บุญเกิด (2550) พบว่าสอดคล้องกับวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษาสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยาแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเทียบเคียงกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติที่ผ่านกระบวนการเรียนรู้ภายในตัวของบุคคลนั้น (Pender, 1987 อ้างใน สินีนาฏ อนุสกุล, 2544) ระดับการศึกษาจะเป็นตัวที่จะช่วยพัฒนาสติปัญญา การคิดอ่าน ความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งส่งผลให้บุคคลมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ข้อมูลจากสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผลและมีความเข้าใจกับสิ่งแวดล้อมอย่างถูกต้องเหมาะสม ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบเรื่องการรับรู้ และเกิดการเรียนรู้ได้ดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย โดยจะมีโอกาสหาสิ่งที่เป็นประโยชน์ วิธีการคิดวิเคราะห์ หรือสิ่งที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติแตกต่างจากผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่า

**2.2.5 จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวม จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองมติฐานข้อที่ 5** พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีประเภทของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตาม

สมมติฐานที่ตั้งไว้ สาเหตุที่ประชาชนผู้รับบริการที่มีประเภทของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยประชาชนผู้รับบริการที่เป็นผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ มากกว่า ประชาชนผู้รับบริการที่เป็นผู้รับทำบัญชี เนื่องจากผู้ประกอบการที่มารับบริการย่อมมีความคาดหวังต่อการรับบริการ เพื่อให้การประกอบกิจการของตนเกิดความถูกต้อง มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด จึงมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นผู้รับมอบอำนาจ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ มากกว่า ประชาชนผู้รับบริการที่เป็นบุคคลทั่วไป

เมื่อพิจารณาเทียบกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2549) กล่าวว่า รายได้ การศึกษา อาชีพ และสถานะภาพ เป็นเป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตาม ครอบครัวที่มีรายได้ปานกลางและมีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้จะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจถือเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้ว่า รายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้ บ่อยมาก นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยกเกณฑ์รายได้ร่วมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่น ๆ เพื่อให้การกำหนดตลาดเป้าหมายชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้สูงที่มีอายุต่าง ๆ ถือว่าใช้เกณฑ์ รายได้ร่วมกับเกณฑ์อายุ เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้กันมากขึ้น เกณฑ์รายได้อาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุ และอาชีพรวมกัน

ดังจะเห็นได้จากผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 จำแนกตามสถานภาพการสมรส ประเภทของผู้รับบริการ รายได้ต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของของฐาปกรณ บัญเกิด (2550) ที่วิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษาสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีลักษณะของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา แตกต่างกัน

**2.2.6 จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เพื่อตอบสมมติฐานข้อที่ 6** พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน

สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษาในครั้งนี้

โดยกลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 62,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ มากกว่า กลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 41,001 – 62,000 บาท และกลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 41,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ มากกว่า กลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 12,500 – 25,000 บาท และประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้เดือนน้อยกว่า 12,500 บาท

เมื่อนำผลการศึกษาไปเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยรัชนี้ อยู่เจริญสุข (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการและประสิทธิภาพการสื่อสารกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในรูปแบบเช็ค : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในรูปแบบเช็คของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ซึ่ง ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2549) กล่าวว่า รายได้ เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมายในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น

**2.2.7 จากการศึกษาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวม จำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการ เพื่อตอบสนองสมมติฐานข้อที่ 7** พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับการศึกษาของชานาญ แก่นท้าว (2554) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำบางขวาง ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังมีจำนวนครั้งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง ไม่แตกต่างกัน

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับ “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8” สามารถนำมาเป็นแนวทางให้ผู้บริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการโดยตรง หรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการวางแผนแก้ปัญหา และนำแนวทางการพัฒนาจากประชาชนผู้รับบริการ ไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 เพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนผู้รับบริการต่อไปได้ ดังนี้

3.1.1 ด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ให้คำแนะนำตอบข้อสงสัยด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ การให้บริการมีการอนุมัติพร้อมแจ้งผลการดำเนินการ รวดเร็วตามกระบวนการ

3.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและแต่งกายเหมาะสม เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นให้การต้อนรับเป็นอย่างดี

3.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 นำเครื่องถ่ายเอกสารมาอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีคอมพิวเตอร์กลางมาเพิ่มช่องทางการให้บริการ

#### 3.2 ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษารั้งต่อไป

ในการศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ดังนั้นผู้ศึกษาเห็นว่า การศึกษารั้งต่อไปควรดำเนินการเพิ่มเติมในประเด็นดังต่อไปนี้

3.2.1 ควรศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่น ๆ ให้มีความชัดเจนถึงปัญหาและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้ละเอียดมากขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้บริหารกรมสรรพากร ในการวางแผนการควบคุม การพัฒนาให้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐที่ให้บริการแก่ประชาชนตามที่สำนักงานพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนด ซึ่งจะมีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นไป

3.2.2 ควรศึกษากระบวนการงานด้านอื่น ๆ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่น ๆ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาทั้งจากเจ้าหน้าที่

ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงผู้บริหาร และความคิดเห็นจากประชาชนผู้ เพื่อจะได้ทราบถึงข้อเท็จจริงทั้งสองฝ่ายไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งเป็นการศึกษาเพื่อประเมินผลกระบวนการงานด้านอื่น ๆ ให้ครอบคลุมทุกด้าน

3.2.3 ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพทั้งจากประชาชน เจ้าหน้าที่ และผู้บริหาร เพื่อให้ทราบถึงความทัศนคติในด้านต่างๆ ที่ต้องให้ความสำคัญต่อการให้บริการ ซึ่งจะเป็นการดึงดูดใจและเพิ่มความสนใจให้ผู้รับบริการเข้ามาในระบบภาษีอย่างถูกต้องมากขึ้น





**บรรณานุกรม**



## บรรณานุกรม

- กฤษฎ์ อุทัยรัตน์ .(2542). *การควบคุมคุณภาพไอเอสโอ 9000*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน .(2556). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - 2561)*.
- จรัส สุวรรณมาลา .(2539). *การตรวจสอบผลการดำเนินงาน: กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ กรุงเทพมหานคร คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ*.
- จินตนา บุญบงการ .(2542). *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการการปรับปรุงการบริการภาครัฐ, เอกสารวิชาการ ปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ, กันยายน 2539*.
- จุฑามาศ คูประณตกุล .(2544). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลของผู้รับบริการ โรงพยาบาลสมิติเวช ในกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, กรุงเทพฯ.*
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ .(2548). *การตลาดบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพลส (1989).
- ชำนาญ แก่นท้าว .(2554). *คุณภาพในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำบางขวาง. (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.*
- ฐาปนกรณ์ บุญเกิด .(2550). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ กรณีศึกษาสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.*
- ดวงกมล พรธานี .(2549). “การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ในปกครองจังหวัดนนทบุรี บรรณาธิการ การอบรมสัมมนาบุคลากรภาครัฐในการให้บริการประชาชน” *รุ่น 1 เล่ม 2 หน้า 7 นนทบุรี ที่ทำการปกครองจังหวัดนนทบุรี.*
- ดวงใจ ทิพย์ปรีชา .(2553). “คิว.ซี. จะพัฒนาคุณภาพการพยาบาลอย่างไร” *การประชุมวิชาการ กรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลศิริราช.*
- ดำรงศักดิ์ ชัยสนธิ .(2536). *การบริหารค้าปลีก*. กรุงเทพฯ: วังอักษร.

- เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธุ์ .(2553). แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการ  
 สาธารณะ ใน เอกสารการสอนวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์.  
 นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทวี นริสศิริกุล .(2549). “การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ” ในปกครองจังหวัดนนทบุรี  
 บรรณาธิการ การอบรมสัมมนาบุคลากรภาครัฐในการให้บริการประชาชน  
 รุ่น 1 หน้า 41-44 นนทบุรี.ที่ทำการปกครองจังหวัดนนทบุรี.
- ธีระพันธ์ โล่ทองคำ .(2549). “คลื่นความคิด” มติชนรายวัน 19 กันยายน 2549 กรุงเทพมหานคร  
 มติชน.
- นิสากร คำทวี .(2557). *คุณภาพการให้บริการของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีตามทัศนะของ  
 ผู้ประกอบการธุรกิจการผลิตวัสดุก่อสร้างในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่  
 ขอนแก่น. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).*  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, เลย.
- ประชิด ทองย้อย .(2550). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอรัญประเทศ.  
 (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).* มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลย  
 อลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.
- ปราณี ทาทอง .(2551). *คุณภาพการบริการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ ของสำนักงานสิทธิ  
 ประโยชน์ทางภาษีอากร กรมศุลกากร. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์  
 มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).* มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น .(2544). *คุณภาพการบริการ วารสารวิทยาการจัดการ ปีที่ 19 ฉบับที่ 1 มกราคม  
 – มิถุนายน.*
- พนา สีแก้ว .(2555). *คุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า  
 จังหวัดปัตตานี. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต  
 ไม่ได้ตีพิมพ์).* มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- พนิดา เพชรรัตน์ .(2556). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร  
 สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
 ไม่ได้ตีพิมพ์).* มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- พิทยา สุราษฎร์ .(2552). *คุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีของทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่  
 อุบลราชธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).*  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.

- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกภาคกุล .(2549). *เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- รัชณี อยู่เจริญสุข .(2557). *คุณภาพบริการและประสิทธิภาพการสื่อสารกับความพึงพอใจของผู้เสีย  
ภาษีต่อการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในรูปแบบเช็ค: กรณีศึกษาสำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ปรีทรศ ศิลปะกิจ .(2538). *ธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: แพร่พิทยา.
- พัชราภรณ์ กระบวนรัตน์ .(2546). *ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงาน  
ทั่วไป โรงพยาบาลตากสิน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, กรุงเทพฯ.
- วิทยา ดำนังรังกุล .(2549). *การกอบกู้บริการที่ผิดพลาด: กลวิธีรักษาลูกค้าอย่างยั่งยืน.  
วารสารบริหารธุรกิจ (มิถุนายน 2548)*.
- วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์ .(2539). *คุณภาพในการบริการ*. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ .(2549). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สุมณฑา ขงสุวรรณกุล .(2553). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการให้บริการของ  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเบตง*. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สุรีย์พร ไผ่แก้ว .(2548). *ความพึงพอใจการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียน  
ภาษีมูลค่าเพิ่ม : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8*.  
(สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- สุพัตรา สุภาพ .(2541). “จับใจคน จับใจงาน” เล่ม 2-3. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมชัย ชาวประเสริฐ .(2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมิต สัจฉกร .(2542). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สุขสันต์ บุญยากร .(2549). “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ” ในปกครองจังหวัดนนทบุรี  
บรรณาธิการ การอบรมสัมมนาบุคลากรภาครัฐในการให้บริการประชาชน.  
รุ่น 1 หน้า 1-15 นนทบุรี ที่ทำการปกครองจังหวัดนนทบุรี.
- สุจารีย์ การะกุล .(2557). *คุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สำนักงานพหลโยธิน*.  
(การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.

- อัจฉรา นพวิญญวงษ์ .(2550). *ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ และการให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการขายเสื้อเชิ้ตบุรุษมีตราสินค้าในตลาดบน.*  
(การศึกษาอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- อุทัยวรรณ อ้นขาว .(2551). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานศาลปกครองสงขลา.*  
(สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- อุราวัลย์ นพภาพร .(2552). *คุณภาพการบริการในการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท.*  
(การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม



เลขที่แบบสอบถาม

--	--	--

## แบบสอบถาม

## คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

## คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาตรี ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น คำตอบของท่านเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ และข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำไปใช้ประโยชน์สำหรับวิเคราะห์ภาพรวมในเชิงวิชาการเท่านั้น ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่  
กรุงเทพมหานคร 8 จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ปริยากร วงศ์ภักดิ์

ผู้ศึกษา

แบบสอบถาม คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง ในหัวข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านทุกข้อ

1) เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2) อายุ

- ( ) 1. ต่ำกว่า 20 ( ) 2. 20 – 34 ปี  
( ) 3. 35 – 49 ปี ( ) 4. 50 ปีขึ้นไป

3) ระดับการศึกษา

- ( ) 1. มัธยมศึกษา ( ) 2. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
( ) 3. ปริญญาตรี ( ) 4. ปริญญาโท  
( ) 5. ปริญญาเอก

4) สถานภาพการสมรส

- ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส  
( ) 3. หย่า ( ) 4. หม้าย  
( ) 5. แยกกันอยู่

5) ประเภทของผู้รับบริการ

- ( ) 1. ผู้ประกอบการ ( ) 2. ผู้รับทำบัญชี  
( ) 3. ผู้แทน (บุคคลอื่น) ( ) 4. ประชาชนทั่วไป  
( ) 5. ผู้รับมอบอำนาจ

6) รายได้ต่อเดือน

- ( ) 1. น้อยกว่า 12,500 บาท ( ) 2. 12,500 – 25,000 บาท  
( ) 3. 25,001 – 41,000 บาท ( ) 4. 41,001 – 62,000 บาท  
( ) 5. มากกว่า 62,000 บาท

7) จำนวนครั้งที่รับบริการ

- ( ) 1. ครั้งแรก ( ) 2. 2 – 5 ครั้ง  
( ) 3. 6 - 10 ครั้ง ( ) 4. มากกว่า 10 ครั้ง



## ส่วนที่ 2 ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามส่วนนี้มี 16 ข้อแต่ละข้อเป็นข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งคุณภาพการให้บริการเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ และแสดงความคิดเห็นว่าระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ที่ท่านรับบริการอยู่ในระดับใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ที่ตรงหรือสอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความหมายของระดับความคิดเห็น

ระดับ 5 หมายถึง ท่านมีระดับความคิดเห็นต่อข้อความนี้ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ระดับ 4 หมายถึง ท่านมีระดับความคิดเห็นต่อข้อความนี้ในระดับมาก (ร้อยละ 60-79)

ระดับ 3 หมายถึง ท่านมีระดับความคิดเห็นต่อข้อความนี้ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 40-59)

ระดับ 2 หมายถึง ท่านมีระดับความคิดเห็นต่อข้อความนี้ในระดับน้อย (ร้อยละ 20-39)

ระดับ 1 หมายถึง ท่านมีระดับความคิดเห็นต่อข้อความนี้ในระดับน้อยที่สุด (ร้อยละ 0-19)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
1. การให้บริการมีการลงทะเบียนรับเรื่องเพื่อดำเนินการตามคำขอรับบริการถูกต้องตามกระบวนการ					
2. การให้บริการมีการอนุมัติพร้อมแจ้งผลการดำเนินการ รวดเร็วตามกระบวนการ					
3. จัดส่งเอกสารที่ดำเนินแล้วเสร็จรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนดเป็นไปตามคู่มือประชาชน					
4. ให้คำแนะนำตอบข้อสงสัยด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. การให้บริการมีการบริการตรวจสอบเอกสาร/ข้อมูลเบื้องต้นที่จำเป็นก่อนรับบริการ					

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
6. มีกระบวนการจัดการรับเรื่องร้องเรียนพร้อมระบบรายงานผลตอบกลับ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
7. เจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้นให้การต้อนรับเป็นอย่างดี					
8. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี เรียบร้อย					
9. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ด้วยการซักถามถึงความประสงค์ของท่าน					
10. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและแต่งกายเหมาะสม					
11. เจ้าหน้าที่อธิบาย/ให้คำแนะนำ/ตอบข้อสงสัยด้วยกิริยาจาสุภาพ					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
12. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ					
13. มีคอมพิวเตอร์กลางมาเพิ่มช่องทางการให้บริการ					
14. จุดรอรับบริการมีแบบพิมพ์/แบบฟอร์มไว้บริการ					
15. นำเครื่องถ่ายเอกสารมาอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
16. มีระบบสืบค้นข้อมูลทางภาษีของผู้รับบริการที่เป็นจริงและทันเหตุการณ์					

**ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ**

**คำชี้แจง** ท่านมีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่  
กรุงเทพมหานคร 8 ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แนวทางการพัฒนาด้านกระบวนการให้บริการ

.....  
.....  
.....

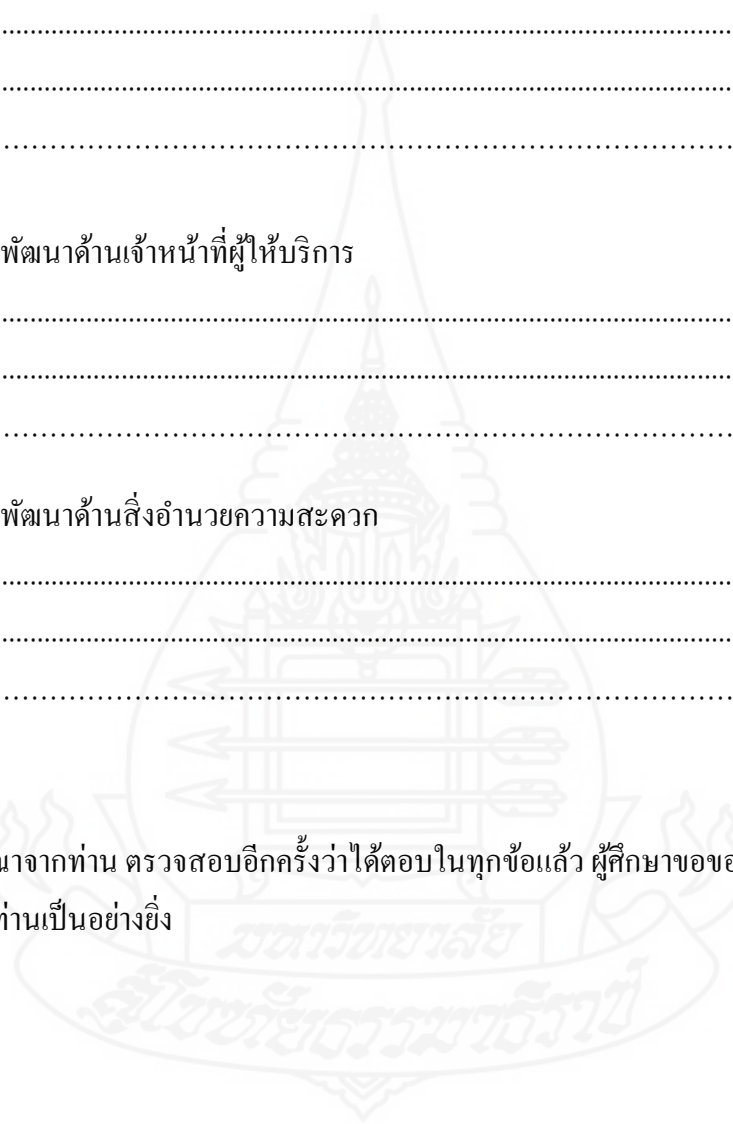
แนวทางการพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....  
.....  
.....

แนวทางการพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....  
.....  
.....

ขอความกรุณาจากท่าน ตรวจสอบอีกครั้งว่าได้ตอบในทุกข้อแล้ว ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณในความ  
ร่วมมือของท่านเป็นอย่างยิ่ง



## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	16

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a11	59.9667	37.068	.269	.844
a12	60.0333	34.792	.538	.832
a13	60.0667	33.513	.682	.824
a14	60.2333	33.978	.501	.833
a15	60.0333	37.206	.236	.845
a16	60.3667	35.482	.318	.844
a21	60.0333	36.309	.369	.840
a22	59.9667	32.930	.649	.824
a23	60.0667	32.823	.665	.823
a24	60.0667	33.306	.711	.822
a25	60.0667	34.892	.546	.831
a31	59.9000	37.266	.311	.842
a32	59.8667	36.051	.312	.843
a33	60.4333	33.633	.449	.837
a34	60.8333	34.213	.381	.842

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a11	59.9667	37.068	.269	.844
a12	60.0333	34.792	.538	.832
a13	60.0667	33.513	.682	.824
a14	60.2333	33.978	.501	.833
a15	60.0333	37.206	.236	.845
a16	60.3667	35.482	.318	.844
a21	60.0333	36.309	.369	.840
a22	59.9667	32.930	.649	.824
a23	60.0667	32.823	.665	.823
a24	60.0667	33.306	.711	.822
a25	60.0667	34.892	.546	.831
a31	59.9000	37.266	.311	.842
a32	59.8667	36.051	.312	.843
a33	60.4333	33.633	.449	.837
a34	60.8333	34.213	.381	.842
a35	60.5667	33.220	.500	.833



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม





ที่ ศธ ๐๕๒๒.๑๗/บ ๕๕๕

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน นางสาวนงเยาว์ สงเดช (นักตรวจสอบภาษาชำนาญการพิเศษ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด  
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวปริยากร วงศ์ภักดิ์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๘” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยจากท่าน ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่งานวิชาการสืบไป หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๒-๘๖๓๒๙๕๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์จีราภรณ์ สุข์มสมภา)

รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ที่ ศธ ๐๕๒๒.๑๗/ บ ๕๙๒

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๖ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน นางสาวสุจิรา สรจิตต์ประเสริฐ (ตำแหน่งนักวิชาการภาชีชำนาญการพิเศษ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด  
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวปรียากร วงศ์ภาคำ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพ การให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๘” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมา พร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยจากท่าน ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้ จะเป็นประโยชน์แก่งานวิชาการสืบไป หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรง ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๒-๘๖๓๒๙๕๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒





ที่ ศธ ๐๕๒๒.๑๓/ บ ๕๕๔

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๓ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน นางณิธิตา หวันประวัตติ (นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน ๑ ชุด
	๒. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวปริยากร วงศ์ภาค นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๘” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยจากท่าน ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่งานวิชาการสืบไป หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๒-๘๖๓๒๕๕๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์จีราภรณ์ สุทธิมสมภา)

รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ที่ ศธ ๐๕๒๒.๑๗/บ ๒๖๕

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒ กันยายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นางฉัตติมา หวันประวัติน(นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด  
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวปริยากร วงศ์ภาคำ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "คุณภาพการให้บริการของสำนักสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๘" ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ และแบบสอบถามของนักศึกษาที่แนบมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหาร จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๖-๒๘๖๓๒๙๕๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ที่ ศธ ๐๕๒๒.๑๗/บ ๒๖๕

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี -๑๑๑๒๐

๒ กันยายน ๒๕๕๙

**เรื่อง** ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

**เรียน** นางสาวสุจิตรา สรจิตต์ประเสริฐ(นักวิชาการวิชาชีพชำนาญการพิเศษ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด  
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวปริยากร วงศ์ภาคำ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพ การให้บริการของสำนักสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร-๘” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ และ แบบสอบถามของนักศึกษาที่แนบมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหาร จึงเรียนมาเพื่อ ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการ สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๖-๒๘๖๓๒๙๕๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย เข้มทอง)  
ประธานคณะกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ที่ ศธ ๐๕๒๒.๑๗/บ ๒๖๕

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒ กันยายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นางสาวนงเยาว์ สงเดช(นักตรวจสอบภาษีชำนาญพิเศษ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด  
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวปริยากร วงศ์ภาคำ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร-๘” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ และแบบสอบถามของนักศึกษาที่แนบมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหาร จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาคำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๖-๒๘๖๓๒๙๕๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๘๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ





ที่ ศธ ๐๕๒๒.๑๗/บ ๕๕๖

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด  
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวปรียากร วงศ์ภาคำ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๘” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชา วิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ และให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับ นักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๒-๒๘๖๓๒๙๕๑

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์จิราภรณ์ สุทธิมสกา)

รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๕๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ที่ ศธ ๐๕๒๒.๑๗/บ ๕๐๗

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๕ ตุลาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นายฤกษ์ศต เนติบัณฑิต (นักวิชาการศึกษา บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด  
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวปรียากร วงศ์ภาค นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๘" ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชา วิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ และให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับ นักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๒-๒๘๖๓๒๙๕๑

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๘๑๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ที่ ศธ ๐๕๒๒.๑๗/ บ ๕๕๖

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัทกัญญาพรพงศ์แอนด์เคาน์ติง จำกัด(นางสาวณธกร กัญญาพรพงศ์)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด  
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวปริยากร วงศ์ภาคี นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๘” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชา วิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ และให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับ นักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๒-๒๘๖๓๒๙๕๑

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์จีราภรณ์ สุทธิมสมภา)

รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวปรีษากร วงศ์ภักดิ์
วันเดือนปีเกิด	5 ธันวาคม 2519
สถานที่เกิด	อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2553
สถานที่ทำงาน	ส่วนวางแผนและประเมินผล สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน

