

คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2

นางสาวสิริรัตน์ พูลสวัสดิ์

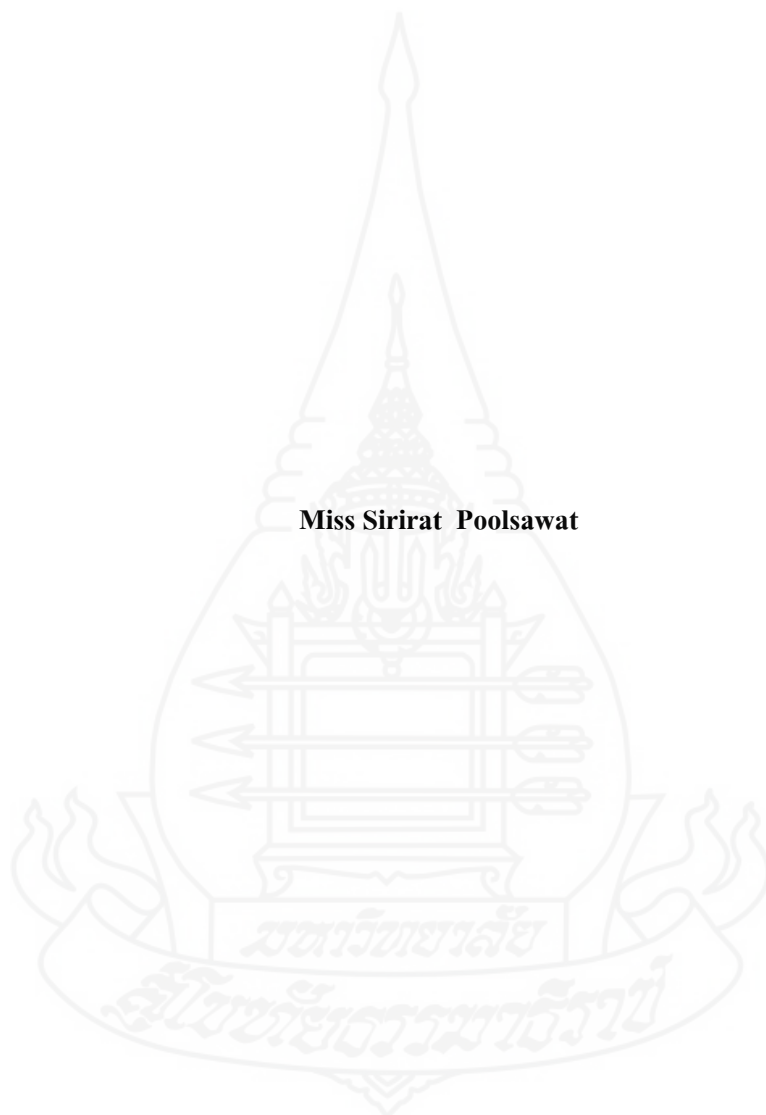


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2559

**Service Quality of Tax Authorities Samut Prakan 2 Area Revenue Office**

**Miss Sirirat Poolsawat**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

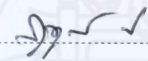
Sukhothai Thammathirat Open University

2016

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ      คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2  
ชื่อและนามสกุล                      นางสาวสิริรัตน์ พูลสวัสดิ์  
แขนงวิชา                                บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา                                วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา                      รองศาสตราจารย์สุพุมลย์ ชำนิง

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2560

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



(รองศาสตราจารย์สุพุมลย์ ชำนิง)

ประธานกรรมการ



(อาจารย์ ดร. กาวิน ชินะโชติ)

กรรมการ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากร  
พื้นที่สมุทรปราการ 2

**ผู้ศึกษา** นางสาวสิริรัตน์ พูลสวัสดิ์ รหัสนักศึกษา 2553001989 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์สุขุมลย์ ชำนิจ **ปีการศึกษา** 2559

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 และ (2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อยู่  
ในฐานข้อมูลการชำระภาษีของสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 จำนวน 10,612 ราย กลุ่มตัวอย่างได้  
จากการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ได้จำนวน 385 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ  
รวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธี  
ของฟิชเชอร์

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงาน  
สรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้าน  
อยู่ในระดับดีมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว  
ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ และด้านความน่าเชื่อถือ และ  
(2) โดยเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพ  
การให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละคนมีความแตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นสาเหตุมาจากปัจจัยส่วนบุคคล

**คำสำคัญ** คุณภาพการให้บริการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2

**Independent Study title:** Service Quality of Tax Authorities Samut Prakan 2  
Area Revenue Office

**Author:** Miss Sirirat Poolsawat; **ID:** 2553001989; **Degree:** Master of Business Administration;

**Independent Study advisor:** Sukumarn Shumnij, Associate Professor; **Academic year:** 2016

### **Abstract**

The objectives of this study were: (1) to study the service quality level of tax authorities in Samut Prakan 2 Area Revenue Office; and (2) to compare the service quality of tax authorities in Samut Prakan 2 Area Revenue Office.

This study was a survey research. The population in this study were 10,612 people/tax payers recorded in Samut Prakan 2 Area Revenue Office's database. Taro Yamane formula was used to calculate the sample size, 385 people. The questionnaire was employed as a tool to collect the primary data. Statistics used to analyze the data were percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA, and Fisher's pairwise test.

The results reported that: (1) overall the service quality of tax authorities shows the very good level. By considering in each aspect, it still shows the very good level in all aspects as well. The services as mentioned above can be ranked as follows: service place, good service, staff service and staff reliance. (2) By comparing the service quality of tax authorities, the results revealed that service quality of each authority is different. It may be caused by his/her personal factors.

**Keywords:** Service Quality, Samut Prakan 2 Area Revenue Office

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์สุชุมลย์ ชำนิจ และอาจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำและให้ข้อคิดต่างๆ ในการศึกษาค้นคว้าอิสระอย่างดียิ่ง จึงกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ นายคณัย สุขประสาธน์ นางสาวสมพร พ่วงพันธ์ และนางสาวพชรมน ปานเนาวัล นักตรวจสอบภาษีชำนาญการ ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง และให้คำแนะนำเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ตลอดจนคณาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ได้ให้ความรู้ ข้อคิดเห็นต่างๆ คอยให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายที่สุด ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ครู อาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชา รวมทั้งขอขอบพระคุณ เจ้าของตำรา เอกสาร งานวิจัยทุกชิ้นที่ได้อ้างอิงไว้ และขอขอบคุณครอบครัว และเพื่อนทุกคนที่ให้กำลังใจในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ด้วยดีเสมอมา

สิริรัตน์ พูลสวัสดิ์

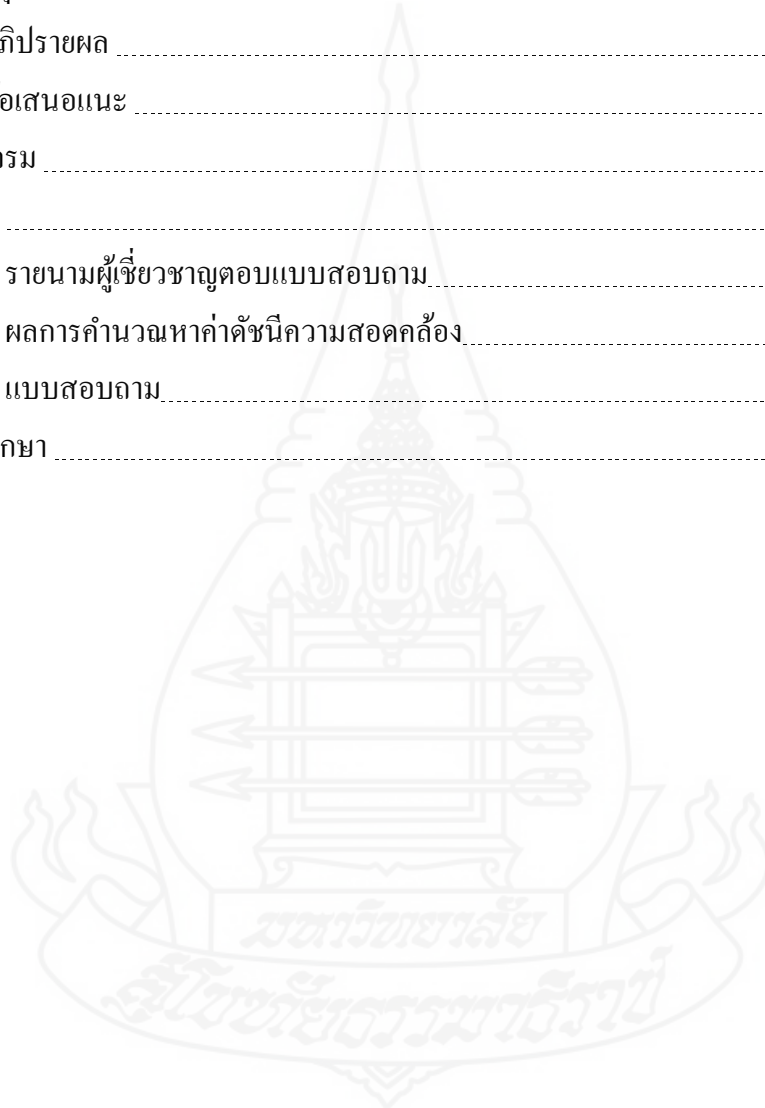
มีนาคม 2560

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	3
ขอบเขตการศึกษา .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ .....	7
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสรรพากร .....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	32
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	34
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	34
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	36
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล .....	36
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ .....	39
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล .....	44

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	70
สรุปการศึกษา .....	70
อภิปรายผล .....	80
ข้อเสนอแนะ .....	85
บรรณานุกรม .....	87
ภาคผนวก .....	91
ก ราชานามผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถาม .....	92
ข ผลการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง .....	94
ค แบบสอบถาม .....	97
ประวัติผู้ศึกษา .....	105





สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ปัญหาคุณภาพของการบริการ ความหมาย สาเหตุ และแนวทางแก้ไข.....	23
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ.....	37
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่.....	39
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านความสะดวกรวดเร็ว.....	40
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ.....	41
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่.....	42
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านความน่าเชื่อถือ.....	43
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2.....	44
ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบการดำเนินงานคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 จำแนกตามเพศ.....	45
ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของผู้ใช้บริการสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 จำแนกตามอายุ.....	46
ตารางที่ 4.10 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ.....	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านความสะดวกรวดเร็ว จำแนกตามอายุ.....	48
ตารางที่ 4.12 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	49
ตารางที่ 4.13 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ.....	50
ตารางที่ 4.14 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอายุ.....	51
ตารางที่ 4.15 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 จำแนกตามอายุ.....	52
ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากร พื้นที่สมุทรปราการ 2 จำแนกตามอาชีพ.....	53
ตารางที่ 4.17 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอาชีพ.....	54
ตารางที่ 4.18 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านความสะดวกรวดเร็ว จำแนกตามอาชีพ.....	54
ตารางที่ 4.19 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	55

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.20 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านความสะดวกรวดเร็ว จำแนกตามอายุ.....	56
ตารางที่ 4.21 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ.....	56
ตารางที่ 4.22 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 จำแนกตามอาชีพ.....	57
ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากร พื้นที่สมุทรปราการ 2 จำแนกตามระดับการศึกษา.....	58
ตารางที่ 4.24 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	59
ตารางที่ 4.25 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านความสะดวกรวดเร็ว จำแนกตามระดับการศึกษา.....	60
ตารางที่ 4.26 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	60
ตารางที่ 4.27 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	61
ตารางที่ 4.28 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากร พื้นที่สมุทรปราการ 2 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	63
ตารางที่ 4.30 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	64
ตารางที่ 4.31 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านความสะดวกรวดเร็ว จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	65
ตารางที่ 4.32 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	66
ตารางที่ 4.33 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	67
ตารางที่ 4.34 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	68
ตารางที่ 4.35 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ในภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	69

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
ภาพที่ 2.1 ช่องว่าง (ปัญหา) ของคุณภาพบริการ.....	22



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหลักในการจัดเก็บภาษี เพื่อเป็นรายได้ให้รัฐบาลนำมาใช้พัฒนาประเทศ กำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามภาษีตามมาตรฐานคิดตาม รวมถึงการเร่งรัดภาษีอากรค้าง เป็นตัวแทนฝ่ายรัฐในการรักษาความเป็นธรรมและรักษาสภาพบังคับใช้กฎหมายภาษีพิจารณาปรับปรุงตัวบทกฎหมายและระบบการบริหารจัดเก็บภาษีเพื่อส่งเสริมการออม การลงทุน และการแข่งขันในการผลิตและการส่งออกกับนานาประเทศ ตลอดจนสร้างความเป็นธรรมในการกระจายรายได้และเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี (กระทรวงการคลัง, 2559)

กรมสรรพากรเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักที่สำคัญ คือ (1) การจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยภาษีทางตรง ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล และภาษีทางอ้อม ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต ภาษีปิโตรเลียม และอากรแสตมป์ (2) เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษี และแก้ไขกฎหมายภาษีอากร เพื่อส่งเสริมให้มีการแข่งขันในระดับสากล และเพื่อบรรเทาภาระภาษีของประชาชน และ (3) ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อสร้างโอกาสในการบริหารการเก็บภาษีอากรภายใต้การจัดเก็บรายได้ที่มีอยู่อย่างจำกัด และค่าใช้จ่ายพร้อมใช้ช่องทางต่าง ๆ ในการให้บริการชำระภาษีของผู้รับบริการ โดยแผนการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2559 ภายใต้กรอบวิสัยทัศน์จัดเก็บภาษีทันสมัย ใส่ใจบริการ ยึดมั่นธรรมาภิบาล เพื่อพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมไทย โดยได้กำหนดยุทธศาสตร์ ได้แก่ (1) รักษาเสถียรภาพทางรายได้ภาษีอย่างยั่งยืน (2) พัฒนาระบบการบริหาร และการบริการ เพื่อเสริมสร้างการแข่งขันทางเศรษฐกิจและสังคม (3) เสริมสร้างธรรมาภิบาล และสภาพแวดล้อมการทำงาน ในองค์กร เพื่อรองรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง และภารกิจที่เพิ่มมากขึ้น เน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง เน้นการให้บริการเพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ด้วยระบบงานที่มีมาตรฐานสากล เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ จัดเก็บภาษีที่ทั่วถึงเป็นธรรม และสร้างฐานรายได้ภาษีประเทศที่ยั่งยืน (สำนักวิชาการแผนภาษี, 2559)

จากในอดีตที่ผ่านมาการจัดเก็บภาษีอากรยังคงมีปัญหาในการปฏิบัติงานโดยมีสาเหตุที่สำคัญ ๆ หลายประการด้วยกันไม่ว่าจะเกิดจากการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่จัดเก็บภาษีอากร เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีอากร ขั้นตอนการจ่ายชำระภาษี ระยะเวลาการให้บริการ และยั้งรวมถึงการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจ่ายชำระภาษีของเจ้าหน้าที่ อันส่งผลเสียทำให้คุณภาพการให้บริการลดลง และรวมถึงยังส่งผลกระทบต่อผู้ชำระภาษีด้วย นั่นก็คือ การเรียกเก็บภาษีย้อนหลัง การเสียเบี้ยปรับ เงินเพิ่ม จนทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่าง ๆ มากมาย

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 มีหน่วยจัดเก็บภาษีที่อยู่ในความรับผิดชอบ 3 สาขา ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพระประแดง 1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพระประแดง 2 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพระสมุทรเจดีย์ ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการรับชำระภาษีอากร การจ่ายเงินภาษีอากร การจำหน่ายอากรแสดมภ์ การนำเงินส่งคลัง การสำรวจและติดตามแหล่งภาษีอากร และผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร การเร่งรัดภาษีอากรค้าง การบริการรับแบบคำร้องคำขอ การจดทะเบียนภาษีอากร ประกอบด้วย การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม การจดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะ และขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร การปฏิบัติงานการเงินและบัญชีภาษีอากร ด้านกรรมวิธีภาษีอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบธุรกิจ หรือการประกอบการค้าขนาดเล็กของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ แนะนำ และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ ประมวลรัษฎากร พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบและข้อบังคับของกรมสรรพากร รวมถึงให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด ทั้งด้านบุคลากร และเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในขณะที่ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการมีจำนวนมาก และประชาชนที่มาใช้บริการมีความหลากหลายทั้งด้านอายุ ความรู้ อาชีพ และการศึกษา เป็นต้น ดังนั้นการให้บริการแก่ผู้มารับบริการอาจดีไม่เพียงพอ หรืออาจมีข้อบกพร่องในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ และด้านความน่าเชื่อถือ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 เพื่อจะได้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และยังสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปนำเสนอผู้บริหาร เพื่อให้ผู้บริหารได้รับทราบและหาแนวทางหรือกลยุทธ์ในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสูงสุดต่อไป

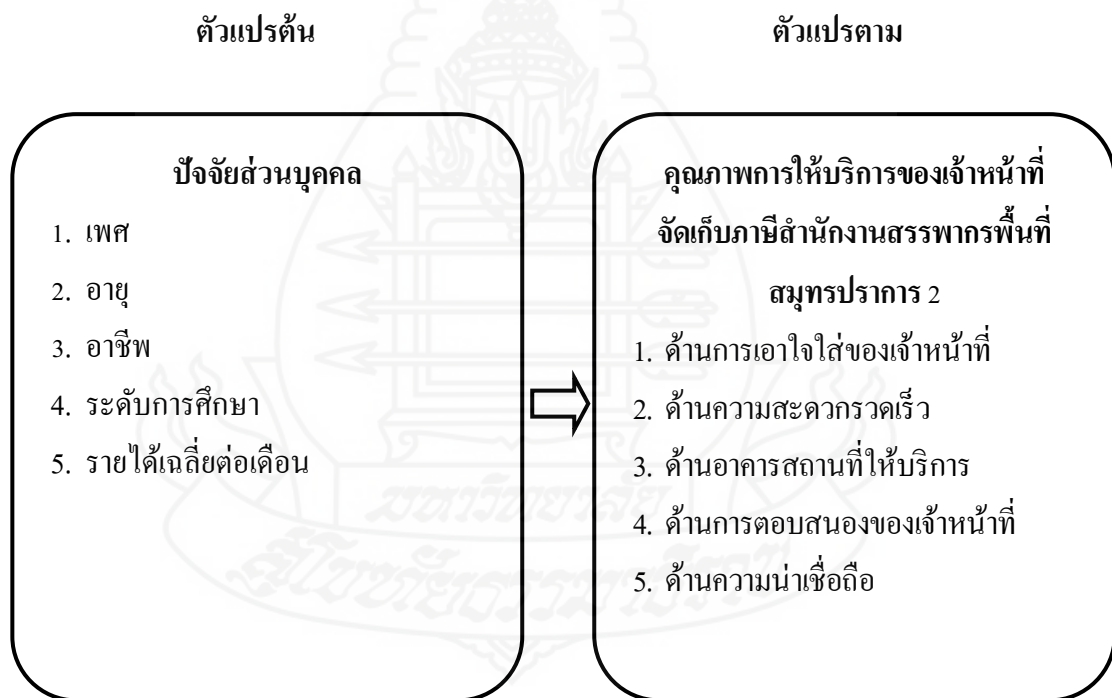
## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2

2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2

## 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้นำเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการของพาราสูรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1985; 1988) มาทำการประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิด ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา



## 4. ขอบเขตการศึกษา

### 4.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในฐานข้อมูลการชำระภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 จำนวนทั้งสิ้น 10,612 ราย (ข้อมูลจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2, 2559)

### 4.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เนื่องจากจำนวนประชากรที่ศึกษามีจำนวนที่แน่นอน (Finite populations) สูตรที่ใช้ในการหาขนาดของตัวอย่างจึงใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อน 0.05 ในการคำนวณหาขนาดของตัวอย่าง (พิชิต ฤทธิจรูญ, 2544: 138) ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 ราย

### 4.3 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

**4.3.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables)** ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**4.3.2 ตัวแปรตาม (dependent variable)** ประกอบด้วย 1) ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ 2) ด้านความสะดวกรวดเร็ว 3) ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ 4) ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ และ 5) ด้านความน่าเชื่อถือ

## 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

**5.1 คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ 2) ด้านความสะดวกรวดเร็ว 3) ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ 4) ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ และ 5) ด้านความน่าเชื่อถือ

**5.1.1 ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่** หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยคำนึงถึง ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ความเต็มที่ในการให้บริการ การให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่และเต็มใจ อันส่งผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

**5.1.2 ด้านความสะดวกรวดเร็ว** หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยเน้นถึงระยะเวลา และความถูกต้องของการให้บริการที่เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ได้กำหนดไว้ และยังรวมถึงเคาน์เตอร์ที่ให้บริการที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ อันจะส่งผลทำให้การบริการเกิดความสะดวกรวดเร็วขึ้น

**5.1.3 ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ** หมายถึง สภาพแวดล้อมการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ที่มีการจัดเตรียมไว้ให้บริการแก่ผู้รับบริการ เช่น สถานที่นั่งรอชำระภาษี ป้ายแสดงข้อมูลประชาสัมพันธ์ ข้อมูลสำหรับการติดต่อเจ้าหน้าที่หรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แสงสว่างภายใน และความสะอาด เป็นต้น

**5.1.4 ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่** หมายถึง การบริการของเจ้าหน้าที่โดยเน้นเรื่องความกระตือรือร้นในการให้บริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทักษะการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ รวมถึงความรับผิดชอบ ความตรงเวลา และการติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่ด้วย

**5.1.5 ด้านความน่าเชื่อถือ** หมายถึง ระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ และยังรวมถึงทักษะความรู้ของเจ้าหน้าที่ ความละเอียดรอบคอบของเจ้าหน้าที่ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงผู้รับบริการสามารถที่จะเข้าตรวจสอบข้อมูลการเสียภาษีได้เมื่อมีการร้องขอ เป็นต้น

**5.2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2** หมายถึง หน่วยงานของกรมสรรพากรที่ตั้งอยู่ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 จำนวน 3 แห่งด้วยกัน คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพระประแดง 1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพระประแดง 2 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพระสมุทรเจดีย์

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เพื่อให้ผู้บริหารรับทราบและใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2

6.2 นำผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแต่ละด้าน เพื่อเป็นแนวทางการให้บริการและก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่ผู้รับบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 มากยิ่งขึ้น



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ผู้ศึกษา ได้กำหนดลำดับหัวข้อเรื่องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสรรพากร
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

##### 1.1 ความหมายของการบริการ

ในการดำเนินชีวิตประจำวันล้วนมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งแทบทั้งสิ้น เนื่องจากคนเราอยู่คนเดียวไม่ได้จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยคนอื่นในสังคมด้วย การที่คนเราจะกระทำการหนึ่งหรือปฏิบัติตนต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกเพียงเพื่อจะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกพึงพอใจเรียกว่า การบริการ ปัจจุบันแนวคิดของการบริการมีการนำมาใช้อย่างกว้างขวางในวงการธุรกิจการค้าและการพาณิชย์ และถือเป็นกลยุทธ์สำคัญทางการตลาดสมัยใหม่ที่เน้นลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นสำคัญ

สุขุม นวลสกุล (2540: 16) ได้กล่าวว่า คำว่าบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจภูมิใจเพราะว่าบริการนั้นหมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นมีความสุขความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีความสุขที่ตนเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคืองานบริการแล้วละก็ งานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริง ๆ นั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้นั้นมาให้บริการเขาได้ ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจหรือองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ หรือสินค้ามีคุณภาพเป็นเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2545: 4) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549: 18) ได้กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

เลิฟล็อก (Lovelock, 1988: 176) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

กรอนรอส (Gronros, 1990: 99) กล่าวว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

จากความหมายของงานบริการข้างต้นผู้ศึกษาเห็นว่า การบริการส่วนหนึ่งมาจากตัวผู้ให้บริการจะสามารถสร้างให้เกิดขึ้นต่อผู้มารับบริการ โดยผู้มารับบริการสามารถบอกได้ว่าการกระทำดังกล่าวรู้สึกเป็นที่พอใจหรือไม่พอใจได้ ดังนั้นพนักงานควรได้รับการอบรมในเรื่องของงานบริการอยู่เสมอและปฏิบัติด้วยความเต็มใจและจริงใจต่อทุก ๆ คนด้วยความเสมอภาคเช่นกัน

## 1.2 คุณลักษณะของการบริการที่ดี

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2545: 7) ได้กล่าวว่า แนวความคิดการบริการเกี่ยวกับคุณลักษณะของการบริการที่ดี มี 7 ประการดังนี้

1. ยิ้มแย้มและเอาใจใส่ลูกค้า (smiling & sympathy) เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า
2. ตอบสนองต่อความประสงค์ (early response) จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา
3. แสดงออกถึงความนับถือ (respectful) ให้เกียรติลูกค้า

4. ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจ (voluntariness manner) และเต็มใจมิใช่ทำแบบเสียมิได้
5. แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของธุรกิจ (image enhancing) และเสริมภาพพจน์ของธุรกิจด้วย
6. กิริยาอาการอ่อนโยน (courtesy) สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
7. มีความกระฉับกระเฉง (enthusiasm) และกระตือรือร้นขณะบริการจะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

### 1.3 แนวความคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการ โดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ

วรเดช จันทรศร (2548: 19) ได้กล่าวว่า แนวความคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเป็นแนวความคิดในการจัดการให้บริการสาธารณะของรัฐเกิดความสมบูรณ์แบบและครบวงจร ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่อกันตามที่ตั้งต่าง ๆ หลายแห่ง ให้หน่วยงานเดียวทำหน้าที่บริการอย่างเบ็ดเสร็จและมีประสิทธิภาพพอสรุปหลักเกณฑ์ที่สำคัญได้ ดังนี้

1. กำหนดการให้บริการประชาชนอยู่ในองค์กรเดียวกันในสถานที่เดียวกัน
2. การเพิ่มอำนาจหน้าที่และการกระจายกิจกรรมเพื่อบริการประชาชน
3. การกำหนดให้หน่วยงานจัดบริการประชาชนให้เสร็จสิ้นในคราวเดียวกัน
4. การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ มีความสัมพันธ์และผสมผสานอย่างเหมาะสม
5. ระยะเวลาที่ประชาชนใช้ในการติดต่อขอรับบริการจนถึงได้รับบริการต้องน้อยที่สุดและเป็นมาตรฐานเดียวกันในการที่จะให้บริการได้ และจะทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ
6. ประชาชนต้องได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการบริการของรัฐ ซึ่งสะท้อนถึงผลของการให้บริการของรัฐและเป็นหัวใจของการปฏิบัตินโยบายการนั้นเอง
7. เป็นการให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน มีลักษณะสนองตอบความต้องการของประชาชนมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองตอบความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

นิตยาพร เสมอใจ (2549: 168) ได้กล่าวว่าหลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (reliability)
2. ความสม่ำเสมอ
3. ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
4. การตอบสนอง (response) ประกอบด้วย
  - 4.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 4.2 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
  - 4.3 ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย
    - 4.3.1 ความสามารถในการบริการ
    - 4.3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
    - 4.3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
  - 4.4 การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
    - 4.4.1 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
    - 4.4.2 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
    - 4.4.3 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
  - 4.5 ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
    - 4.5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ
    - 4.5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
    - 4.5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
  - 4.6 การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
    - 4.6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
    - 4.6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
    - 4.6.3 ความซื่อสัตย์ (credibility)
    - 4.6.4 ความมั่นคง (security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์
  - 4.7 ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
    - 4.7.1 การเรียนรู้ผู้บริการ
    - 4.7.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้บริการ
    - 4.7.3 การให้ความสนใจต่อผู้บริการ

#### 4.8 การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย

- 4.8.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับผู้ให้บริการ
- 4.8.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
- 4.8.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

กล่าวโดยสรุป การบริการแบบเบ็ดเสร็จ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าว เกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายจะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

1.4 แนวคิดตามตัวแบบคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL Model) ของ พาราสุรามาน (Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988) ได้จัดทำเครื่องมือเพื่อศึกษาช่องว่างการดำเนินงานของธุรกิจและความคาดหวังของลูกค้าเพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพของงานบริการ ซึ่งสามารถสรุปเป็นมิติคุณภาพในการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าภายนอกในงานบริการ ประกอบด้วย

1. บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม (tangibles)
  - 1.1 การให้บริการที่นับไวแก่ลูกค้า
  - 1.2 ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม
  - 1.3 ให้บริการด้วยความห่วงใย ใส่ใจลูกค้า
  - 1.4 ให้บริการได้ภายในกรอบเวลาที่กำหนด
2. บริการที่ไว้วางใจได้ ถูกต้องแม่นยำ (reliability)
  - 2.1 พนักงานเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า
  - 2.2 วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการดึงดูดใจ มีคุณภาพ(เช่นแบบฟอร์มที่ชัดเจน สั้น กระชับ)
  - 2.3 ให้บริการโดยยึดความต้องการของลูกค้าเป็นที่ตั้ง
  - 2.4 พนักงานให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างเต็มใจ
  - 2.5 ให้บริการถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีข้อผิดพลาด



3. ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ (responsiveness)
  - 3.1 พนักงานแจ้งให้ลูกค้าทราบเสมอเมื่อเริ่มต้นให้บริการ
  - 3.2 พนักงานให้บริการได้ตามที่ตกลงสัญญา
  - 3.3 พนักงานสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าเมื่อให้บริการ
  - 3.4 พนักงานมีความรู้ในบริการที่ส่งมอบ และตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้
4. ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (assurance)
  - 4.1 พนักงานพร้อมแก้ไขปัญหาลูกค้าเสมอ
  - 4.2 สามารถไว้วางใจให้แก้ไขปัญหาลูกค้าได้
  - 4.3 ให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วน ตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ
  - 4.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดึงดูดใจลูกค้า
5. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้าพนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้ารายบุคคล (Empathy)
  - 5.1 พนักงานให้บริการด้วยความเรียบร้อย เป็นมืออาชีพ
  - 5.2 ช่วงเวลาให้บริการเหมาะสม สะดวกสบาย
  - 5.3 ให้บริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย
  - 5.4 ให้บริการด้วยความถูกต้องและรักษาความลับของลูกค้า

## 1.5 คุณภาพการบริการ

### 1.5.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

สมชาติ กิจจรยง (2543: 26-27) (อ้างถึง รัตยาพร เสมอใจ, 2549: 168) ได้กล่าวว่า การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่ใช้บริการซึ่งการให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้มาติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า ซึ่งการบริการอาจจะทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ คือ 1) การต้อนรับและการเอาใจใส่ 2) การให้การบริการทางโทรศัพท์ 3) การให้บริการขายหน้าร้าน 4) การให้การบริการในร้านค้าหรือสำนักงาน 5) การบริการภายหลังการขาย 6) การบริการสำหรับพนักงานช่าง และ 7) ทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อบริการสำนักงาน

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547: 106) ได้กล่าวว่า คำว่าคุณภาพการบริการ คือ การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง สิ่งที่ถูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่ดีพิเศษมากประทับใจคุ้มค่าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ้มค่าทางการเงิน

จอห์น สโตน (Johnston, 1995: 53-71) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (excellent service) และเกิดความจงรักภักดี

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการที่ดี ให้บริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เกิดความต้องการที่จะใช้บริการซ้ำอีก

### 1.5.2 คุณสมบัติที่ทำให้การบริการเกิดคุณภาพและประสบความสำเร็จ

ทันดร ธนะกุลบริรักษ์ (2552: 303) ได้กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญ ๆ คือ

- 1) ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
  - (1) ความสม่ำเสมอ
  - (2) ความพึงพาได้
- 2) ความตอบสนอง
  - (1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - (2) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
  - (3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - (4) ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
- 3) ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย
  - (1) ความสามารถในการให้บริการ
  - (2) ความสามารถในการสื่อสาร
  - (3) ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

ซัพซ็อน

- 4) การเข้าถึงบริการ (accessibility) ประกอบด้วย
  - (1) ใช้บริการเข้าช่วยหรือรับบริการได้สะดวก ขั้นตอนไม่ควรมากมาย
  - (2) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - (3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
  - (4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
- 5) ความสุภาพอ่อน โยน (courtesy) ประกอบด้วย
  - (1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - (2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - (3) ผู้ให้บริการมีคุณภาพที่ดี
- 6) การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
  - (1) มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
  - (2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7) ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง

น่าเชื่อถือ

- 8) ความมั่นคง (security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ เป็นต้น
- 9) ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
  - (1) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
  - (2) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
  - (3) การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
- 10) การสร้างสิ่งจับต้องได้ (tangible) ประกอบด้วย
  - (1) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
  - (2) การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
  - (3) การจัดสถานที่ให้บริการที่สวยงามและสะอาด

ตรีเพ็ชร อ่าเมือง (ม.ป.ป.) ได้กล่าวว่า กฎเกณฑ์สำคัญ 8 ดอกสู่ความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการมีดังนี้

1. การเข้าใจในความต้องการของลูกค้าโดยใช้สูตร 4 ส. เพื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้า คือ

1.1 สดับ ได้แก่ การรับฟังจากคำพูด คำบอก คำกล่าวหรือแม้แต่คำบ่น เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการจากลูกค้า ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการต้องมีศิลปะในการฟัง คือ ตั้งใจฟังและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือ

1.2 สอบถามเพื่อให้รู้ถึงความต้องการ เช่น คำถามดังต่อไปนี้ สวัสดีครับ มีปัญหาอะไรให้ผม/ฉันรับใช้ครับ/คะ

1.3 สังเกต คือ การสังเกตพฤติกรรม ภาษาท่าทางและการแสดงออกของผู้ใช้บริการในอิริยาบถต่าง ๆ และเราในฐานะผู้ให้บริการจะต้องแปลความหมายออก เช่น การที่ลูกค้าสบตาเรา หุยมองอย่างสนใจ ยิ้มเมื่อเห็นสิ่งที่ต้องการ นั้นหมายถึงความต้องการที่ลูกค้าแสดงออกทางภาษา ท่าทาง

1.4 สถิติ คือ การใช้ประสบการณ์ในการบริการลูกค้า ชนิด ประเภทต่าง ๆ ไว้เป็นข้อมูลหรือสถิติเพื่อจะได้รู้ความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น โดยอาศัยสถิติเป็นข้อมูลในการให้บริการ

2. การรู้จักการติดต่อสื่อสารที่ดี ทั้งภาษา คำพูด และที่ไม่ใช่ภาษาคำพูด หรือที่เรียกว่าภาษาท่าทางคำพูดที่ดีนั้นสามารถสร้างมิตรภาพที่ยืนยาวได้เหมือนกับที่สุนทรภู่ได้ประพันธ์ไว้ว่า “ถึงบางพุดพุดดีเป็นศรีศักดิ์ มีคนรักกรสอ้อยอร่อยจิต แม้นพุดชั่วตัวตายทำลายมิตร จะชอบผิดในมนุษย์เพราะพุดจา การติดต่อโดยไม่ใช้ภาษา คนเรามักจะมีการติดต่อกันโดยไม่ใช้ภาษาอยู่ตลอดเวลา โดยบางครั้งจะใช้ควบคู่ไปกับการพูด ซึ่งการแสดงออกโดยไม่ใช้ภาษานี้ จะสร้างให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ เช่น การแสดงออกทางใบหน้า ทางเสียง ทางการแต่งกาย เป็นต้น

3. ความมีมารยาท คือการที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า ทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดินหรือการแสดงออกด้วยภาษากาย

4. การมีความรับผิดชอบโดยใช้สูตร 5 ส. ดังนี้

4.1 สะสาง หมายถึง การแยกแยะและจัดของหรือสิ่งที่ไม่จำเป็นในการทำงานออกไป

4.2 สะดวก หมายถึง การจัดวางสิ่งของต่าง ๆ ในที่ทำงานและที่บริการให้เป็นระเบียบเพื่อความสะดวกและปลอดภัย

4.3 สะอาด หมายถึง การทำความสะอาด ปิดกวาด เช็ดถู เครื่องมือ สถานที่บริการให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย สะอาดตา สบายใจอยู่เสมอ ความสะอาดรวมถึงการมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ท่อระบายน้ำ ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในสภาพที่ดี

4.4 สุขลักษณะ หมายถึง การรักษามาตรฐานที่ดีของความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพหมดจด สะอาด ถูกสุขลักษณะและรักษาให้ดีตลอดไป

4.5 สร้างนิสัย หมายถึง การให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และมีทัศนคติที่ดีในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน

5. ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่าง ๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงาน จะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย

6. การมีความน่าเชื่อถือ การที่ผู้มีหน้าที่ในการให้บริการจะมีความน่าเชื่อถือได้ คุณสมบัติเฉพาะของแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญในการทำหน้าที่บริการคุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการมีดังนี้

6.1 แต่งกายสุภาพ

6.2 เป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคนและชอบบริการผู้อื่น

6.3 มีชีวิตชีวา มีอากัปกริยาและวาจาอ่อนน้อม

6.4 มีไหวพริบซึ่งจะต้องประกอบด้วยความรู้ในงาน และความรู้

รอบตัวดี

6.5 ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา คือ ต้องรักงาน พากเพียรตั้งใจและปรับปรุงงานอยู่เสมอ

6.6 ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา

6.7 ยิ้มแย้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ

6.8 แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำใจออกมา

6.9 เตรียมตนเองให้พร้อมเสมอเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่

ให้บริการ

6.10 มีความจำที่ดี รู้ข้อมูลในงานและข่าวสารทั่วไป

7. ความน่าไว้วางใจ ผู้ทำหน้าที่บริการควรจะต้องทำให้เป็นคนที่น่าไว้วางใจ หมายถึง ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือคติเคร่งครัดเกินไปถ้าไม่เกิดความเสียหายแก่ทุกฝ่าย ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักให้เกียรติยกย่องลูกค้าและผู้ใช้บริการเสมอ ยินยอมที่จะทำและให้บริการอย่างมีคุณภาพที่ดีตลอดไป

8. การมีสุขภาพกายและจิตใจที่ดี เพื่อที่จะมองโลกในแง่ดีด้วย

### 1.5.3 การวัดคุณภาพในการบริการ

ซีทเทม และบิทเนอร์ (Zeithaml & Bitner, 1996: 132) ได้กล่าวว่า ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการ ลูกค้าย่อมสร้างความคาดหวังขึ้นมาในใจ ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละคนตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา แต่เมื่อมาใช้บริการแล้วลูกค้าจะสัมผัสกับประสบการณ์จริง แล้วลูกค้าจะนำโน้มนภาพมาเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริง โดยที่การบริการที่มีคุณภาพมี 2 กรณีคือ

1. ความคาดหวังไม่แตกต่างจากประสบการณ์จริง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการบริการนั้นผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ตอบสนองความต้องการได้ ถือว่ายังมีคุณภาพเพียงพอที่จะมาใช้บริการต่อไป

2. ประสบการณ์จริงเหนือกว่าความคาดหวัง ถือว่าเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง

### 1.5.4 ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

ไซริ (Zairi, 2000: 389-394) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของคุณภาพในการบริการ สามารถพิจารณาได้ในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ดังนี้

#### 1. เชิงคุณภาพ ประกอบไปด้วย

1.1 สร้างความพอใจและความจงรักภักดีให้ลูกค้า การให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าพอใจและรู้สึกพอใจ ต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนแปลงไปใช้ธุรกิจบริการอื่นที่ไม่คุ้นเคย ในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี นอกจากนี้การให้บริการที่ดีเลิศยังช่วยลดความไม่พอใจของลูกค้าลงด้วย

1.2 มีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจ การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าชื่นชมธุรกิจ และความชื่นชมนั้นจะถูกถ่ายทอดไปยังผู้อื่น ทำให้ธุรกิจมีภาพลักษณ์ที่ดี

1.3 มีอิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมากในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ เนื่องจากลูกค้าในปัจจุบันพิจารณาถึงความคุ้มค่าของการใช้บริการ สิ่งที่เป็นพื้นฐานในการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพในการบริการ

1.4 เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด ส่วนประสมทางการตลาดไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดล้วนไม่คงทน ธุรกิจอาจคิดกลยุทธ์หรือพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ ๆ มาสู่ตลาด ไม่นานคู่แข่งรายอื่นก็ลอกเลียนแบบได้ ไม่ว่าจะเป็นการออกบริการใหม่ ๆ การเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย การปรับปรุงราคา หรือการส่งเสริมการตลาดแบบแจกแถม หลักฐานอันหนึ่งที่ชัดเจนคือ ผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ ในธุรกิจหนึ่ง ๆ จะเหมือนกันหรือคล้ายกันมาก แยกความแตกต่างอย่างชัดเจนได้ยาก เช่น บริการบัตรเครดิต การบริการจ่ายชำระเงินตามเคาน์เตอร์รับบริการต่าง ๆ บริการของโรงพยาบาล บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่สิ่งที่ช่วยให้ลูกค้าแยกความแตกต่างได้คือคุณภาพในการบริการซึ่งเกิดขึ้นจากพนักงานทุกคนที่มอบบริการผ่านกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัย

1.5 สร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนและความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ด้วยเหตุผลทั้งหมดดังกล่าวข้างต้นทำให้การบริการที่มีคุณภาพเป็นการสร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนในธุรกิจ ยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบได้ในเวลาอันรวดเร็ว ทำให้เกิดความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

### 1.5.5 *เชิงปริมาณ ความสำคัญในเชิงปริมาณประกอบด้วย*

ลี (Lee, 2000: 217-231) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของคุณภาพการบริการในเชิงปริมาณมีดังนี้

1. ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาดจากการให้บริการย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงานพนักงานที่ต้องมาตามแก้ไข และการสูญเสียลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ดังนั้นการปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการให้บริการย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ซึ่งมีการลงทุนที่ต่ำกว่าแต่ได้ประโยชน์คุ้มค่ากว่า นอกจากนี้การติดตามแก้ไขข้อผิดพลาดอาจจะแก้ไขได้ไม่หมด หรืออาจจะแก้ไขได้ไม่ถึงรากเหง้าของปัญหา ซึ่งในที่สุดอาจจะเกิดขึ้นซ้ำได้ นอกจากนี้การหาลูกค้าใหม่เพื่อชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไปจะใช้งเงินมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าถึงร้อยละ 25

2. เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้ธุรกิจหรือองค์กร เมื่อลูกค้าเกิดความมั่นใจในบริการที่จะได้รับแล้วจะคุ้มค่า การเสนอขายบริการอย่างอื่นเพิ่มเติมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ย่อมทำให้ลูกค้าตัดสินใจได้ไม่ยาก และทำให้อกิจการสามารถเพิ่มรายได้จากฐานลูกค้าปัจจุบัน ในขณะที่เดียวกันการเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดจากลูกค้าใหม่และจากลูกค้าปัจจุบันที่พอใจในบริการของธุรกิจย่อมเป็นไปได้ไม่ยากนัก

### 1.6 ลักษณะเฉพาะของการให้บริการ

พงศ์ หรดาล และคณะ (2547: 21) ให้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการมีดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน เช่น การให้คำปรึกษาทางการเงินและการบัญชี การซื้อตั๋วสำหรับสายการบิน เป็นต้น
2. การบริการเป็นการผลิตและบริการโภคซึ่งเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน
3. การบริการมักเป็นสิ่งที่ไม่มีลักษณะเฉพาะ เจาะจง
4. การบริการจะมีความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นอย่างมาก
5. การบริการมีลักษณะไม่คงที่ เช่น การประกันภัยรถยนต์
6. การบริการเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับฐานความรู้ เช่น การศึกษา การบริการด้านอาชีพอิสระ การบริการด้านการบริหารจัดการ การบัญชีและภาษีอากร การให้คำปรึกษาทางการเงิน การบริการด้านกฎหมาย เป็นต้น
7. การบริการส่วนมากจะมีการกระจาย เช่น การให้บริการในลักษณะบริการออกไปพบลูกค้าภายนอก อาจจะออกมาในรูปแบบของการเข้าพบลูกค้าโดยที่ลูกค้าไม่ต้องเดินทางมาด้วยตนเอง

### 1.7 องค์ประกอบของการให้บริการ

มกร พฤทธิโฆษิต (2548: 50-53) ได้สรุปการบริการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจนั้น มีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

การให้บริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญหลายประการ คือ

1. การมีจิตใจที่พร้อมจะให้บริการ โดยเริ่มที่ตัวบุคคลไม่ใช่ที่หน่วยงาน ความเป็นเลิศด้านการบริการจึงเริ่มจากฝ่ายจัดการ ที่แสดงออกถึงการให้ความสำคัญที่พร้อมจะให้บริการ สิ่งที่ต้องทำให้เกิดขึ้นภายในองค์กรหรือหน่วยงานบรรยากาศในการทำงาน
2. ความจำเป็นที่ต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้ดียิ่งกว่าที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับ
3. การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า ข้อเสนอแนะต่าง ๆ จะเป็นสัญญาณเตือนก่อนที่จะเกิดปัญหาร้ายแรง การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า จะช่วยให้แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ทันทั่วทั้งที่
4. สิ่งที่จะแสดงให้ลูกค้าเห็นว่าได้ให้ความสำคัญกับลูกค้ามากเพียงใด เป็นขั้นของการวางแผนที่จะทำการรักษาลูกค้า การเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี ที่จะช่วยสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า



5. การปรับปรุงพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน ควบคู่กับการพัฒนาบุคลากร ซึ่งจะช่วยผลักดันให้เกิดความสำเร็จ

6. การทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกว่าองค์กรหรือหน่วยงานใส่ใจต่อความรู้สึกของพวกเขา ไม่ใช่เพียงแค่ต้องการเงินจากลูกค้าเท่านั้น แต่ต้องทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในมาตรฐานการบริการ

7. การรักษาลูกค้าเก่า ให้เกิดความซื่อสัตย์ในผลิตภัณฑ์และบริการ ให้กลับมาใช้บริการอีกครั้ง

### 1.8 หลักการให้บริการที่ดี

กูลธน ธนาพงษ์ (2548: 303-304) ซึ่งกล่าวถึง หลักการบริการที่ดีจะต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้
2. ความสม่ำเสมอ
3. ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
4. การตอบสนอง (response) ประกอบด้วย
  - 4.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 4.2 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
5. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย
  - 5.1 ความสามารถในการบริการ
  - 5.2 ความสามารถในการสื่อสาร
  - 5.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
6. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
  - 6.1 ผู้ให้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - 6.2 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
  - 6.3 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
7. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
  - 7.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - 7.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 7.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

8. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
- 8.1 การสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
  - 8.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
  - 8.3 ความซื่อสัตย์ (credibility)
  - 8.4 ความมั่นคง (security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
- 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
  - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
  - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
- 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับผู้ใช้บริการ
  - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
  - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการที่สวยงาม สะอาด

จากแนวความคิดการบริการดังกล่าว สรุปว่า การบริการเป็นการปฏิบัติการของกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งสามารถทำให้กลุ่มบุคคลหนึ่งเกิดความพึงพอใจในสินค้าซึ่งอาจจะจับต้องได้และไม่ได้ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

### 1.9 การจัดการคุณภาพของบริการ

เลิฟล็อก (Lovelock, 1999: 467-471) ได้กล่าวว่า ปัญหาสำคัญที่มักจะเกิดขึ้นอยู่เสมอในการให้บริการโดยทั่วไปก็คือ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการ (Service quality) ซึ่งปัญหาดังกล่าวเกิดจากการที่การนำเสนอบริการของกิจการที่ลูกค้ารับรู้ ไม่ตรงกับบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งเรียกปัญหานี้ว่า ช่องว่างของคุณภาพ ซึ่งช่องว่างนี้เป็นสาเหตุที่ทำให้การบริการลูกค้าไม่ประสบความสำเร็จ ดังนั้นความสำเร็จของกิจการบริการ โดยทั่วไปจึงอยู่ที่การจัดการคุณภาพของบริการ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่สำคัญ 2 ด้าน ดังนี้

1. การศึกษาช่องว่างของคุณภาพบริการ หมายถึง การค้นหาสาเหตุที่ทำให้การบริการไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งจะช่วยให้บริษัทสามารถทราบสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาของการบริการและหาแนวทางที่ถูกต้องในการแก้ไขปัญหา ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยความล้มเหลวของการบริการโดยทั่วไปมักจะเกิดจากสาเหตุที่สำคัญ 5 ประการ คือ

ช่องว่างที่ 1 ฝ่ายบริหารไม่รู้ถึงความคาดหวังที่แท้จริงของลูกค้า

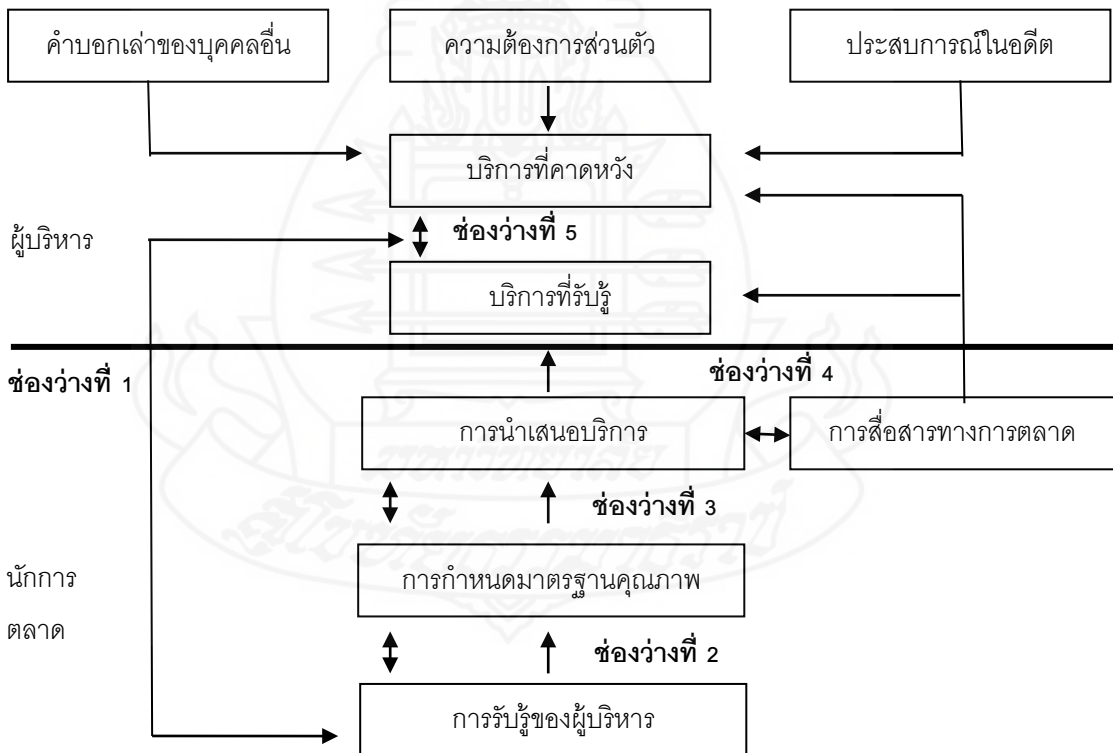
ช่องว่างที่ 2 มาตรฐานคุณภาพของการให้บริการที่บริษัทกำหนดขึ้นไม่ตรงกับ ความคาดหวังของลูกค้า

ช่องว่างที่ 3 การให้บริการของพนักงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพของการให้บริการที่บริษัทได้กำหนดไว้

ช่องว่างที่ 4 บริการที่นำเสนอให้ลูกค้าไม่เป็นไปตามที่ได้ให้สัญญา กับลูกค้าไว้

ช่องว่างที่ 5 บริการที่ลูกค้ารับรู้ หรือได้รับไม่ตรงกับบริการที่ลูกค้าคาดหวัง

2. การลดช่องว่างของคุณภาพการบริการ หมายถึง การหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการ แนวทางที่ถูกต้องในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวนั้นจะมาจาก การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาในการให้บริการทั้ง 5 สาเหตุหลัก ซึ่งจะสามารถสรุปออกมาได้ดังภาพที่ 2.1



ที่มา: (Lovelock, 1999: 467-471)

ภาพที่ 2.1 ช่องว่าง (ปัญหา) ของคุณภาพบริการ

ตารางที่ 2.1 ปัญหาคุณภาพของการบริการ ความหมาย สาเหตุ และแนวทางแก้ไข

ปัญหาคุณภาพของการบริการ	สาเหตุของปัญหา	แนวทางแก้ไข
1. ผู้บริหารมีการรับรู้เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าที่ไม่ถูกต้องตามความเป็นจริง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้บริหารได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง</li> <li>2. การตีความหมายข้อมูลที่ได้รับผิดพลาด</li> <li>3. ขาดการวิเคราะห์อุปสงค์</li> <li>4. ปัญหาการสื่อสารในแนวตั้งระหว่างพนักงานที่ให้บริการลูกค้ากับฝ่ายบริหาร</li> <li>5. ความซับซ้อนในการบริหารองค์กร</li> </ol>	<p>เรียนรู้ถึงความคาดหวังของลูกค้าโดย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. หาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าโดยการวิจัยตลาด การรับซื้อ ร้องเรียน ฯลฯ</li> <li>2. ผู้บริหารควรหาทางติดต่อกับลูกค้าโดยตรง</li> <li>3. ปรับปรุงโครงสร้างและระบบการสื่อสารในองค์กร</li> </ol>
2. มาตรฐานคุณภาพของการบริการที่กำหนดขึ้นไม่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าที่ฝ่ายบริหารรับรู้	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความผิดพลาดในกระบวนการวางแผน หรือการบริหารจัดการการวางแผนไม่ดีเพียงพอ</li> <li>2. การกำหนดเป้าหมายขององค์กรไม่ชัดเจน</li> <li>3. ผู้บริหารไม่ได้ให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอในการวางแผนคุณภาพของการบริการ</li> </ol>	<p>กำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการที่ถูกต้อง</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้บริหารต้องเอาใจใส่ในคุณภาพอย่างจริงจัง</li> <li>2. ฝึกอบรมผู้บริหารในการสั่งการ การควบคุม</li> <li>3. วัดผลการทำงานและแจ้งให้พนักงานทราบ</li> <li>4. ปรับปรุงระบบการทำงานและเทคโนโลยี</li> </ol>
3. การให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ทางบริษัทได้กำหนดไว้	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มาตรฐานคุณภาพการบริการที่ซับซ้อนหรือเข้มงวดเกินไป</li> <li>2. พนักงานไม่เห็นด้วยกับมาตรฐานที่กำหนด</li> <li>3. มาตรฐานที่กำหนดไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กร</li> </ol>	<p>ทำให้การบริการเป็นไปตามมาตรฐาน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. กำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน ทำพหุมีความยืดหยุ่นเหมาะสม และเป็นไปได้</li> <li>2. ทำให้พนักงานเข้าใจและยอมรับมาตรฐาน</li> <li>3. กำหนดบทบาทของพนักงานที่ชัดเจน</li> </ol>

## ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ปัญหาคุณภาพของการบริการ	สาเหตุของปัญหา	แนวทางแก้ไข
	4. มาตรฐานที่กำหนดไม่สอดคล้องหรือส่งเสริมเทคโนโลยีและระบบการให้บริการที่เป็นอยู่	4. ปรับปรุงประสิทธิภาพของการตลาดภายในองค์กร เช่น การสรรหา การคัดเลือก
	5. ปัญหาในการจัดการของระบบปฏิบัติการบริการ	การฝึกอบรม การให้อำนาจหน้าที่ และการจูงใจ
	6. การตลาดภายในที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ	5. สร้างระบบการทำงานเป็นทีม
4. การนำเสนอบริการให้กับลูกค้าไม่ตรงกับที่ได้ให้สัญญากับลูกค้า	1. การวางแผนการสื่อสารขององค์กรไม่ได้คำนึงถึงการปฏิบัติการให้บริการที่เป็นจริง	ทำให้การบริการเป็นไปตามสัญญา
	2. ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างการสื่อสารไปยังลูกค้าและการปฏิบัติการบริการ	1. ให้ฝ่ายปฏิบัติงานบริการมีส่วนร่วมในการวางแผนการสื่อสารทางการตลาด
	3. การสื่อสารไปยังลูกค้ามักจะมีแนวโน้มที่ให้ข้อมูลที่เกินจริงจึงไม่สามารถเป็นไปได้	2. สร้างระบบการประสานงานที่ดีในองค์กร
	4. การให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานแต่การสื่อสารยึดมาตรฐานที่กำหนดเป็นหลัก	3. ควบคุมดูแลให้การบริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
		4. สร้างความคาดหวังที่ถูกต้องให้กับลูกค้าโดยการให้ข้อมูลที่เป็นจริง
5. บริการที่ลูกค้ารับรู้ หรือ ได้รับไม่ตรงกับบริการที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้	1. เกิดจากลูกค้ารับรู้ว่าการบริการไม่มีคุณภาพ	1. แก้ไขปัญหาจากภายในองค์กรโดยการบริหาร
	2. ภาพลักษณ์ขององค์กรแย่ง	องค์กรให้อยู่ในคุณภาพที่กำหนด
	3. เกิดจากการที่ลูกค้าเผยแพร่ข้อมูลที่ไม่ดีขององค์กร	กำหนด
	4. เกิดจากสูญเสียลูกค้าที่มีอยู่ในปัจจุบันและโอกาสที่จะแสวงหาผู้มุ่งหวังในอนาคต	2. ให้บริการลูกค้าอย่างตั้งใจและให้บริการตรงตามความต้องการที่ลูกค้ามุ่งหวัง

ที่มา: (ศิริกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2549: 190 - 192)

## 2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสรรพากร

### 2.1 ประวัติการจัดตั้งและแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร

กรมสรรพากร (2559: กันยายน 20) เมื่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงวางแผนปฏิรูปการปกครองแล้ว ก็ได้ทรงวางระเบียบกิจการคลังใหม่โดยทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งหอรัษฎากรพิพัฒน์ขึ้นในปี พ.ศ. 2416 เพื่อเก็บรายได้ภาษีอากรของแผ่นดินมารวมไว้ ณ ที่แห่งเดียว ต่อมาจึงยกเป็นกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ มีเสนาบดีประจำต่างหากในปี พ.ศ. 2435 การภาษีอากรก็ได้ทรงปรับปรุงใหม่ โดยแต่งตั้งข้าหลวงคลังไปประจำทุกจังหวัดและทุกมณฑลเพื่อทำหน้าที่เก็บภาษีอากรจากรายษฎรโดยตรงแล้วรวบรวมรายได้ทั้งหมดส่งมารวมไว้ ณ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ราษฎรไม่ต้องเสียภาษีอากรมากนักน้อยล็กกันเหมือนแต่ก่อน ทั้งนี้ย่อมเป็นการปรับปรุงระบบการคลังอย่างยิ่งใหญ่ ทำให้ผลประโยชน์รายได้ของแผ่นดิน เพิ่มขึ้นกว่าแต่ก่อนมาก ในด้านรายจ่ายก็ทรงวางพิถัดอัตราเงินเดือนให้แก่ข้าราชการตามตำแหน่งเป็นที่แน่นอนแทนเงินเบี้ยหวัดที่จ่ายแต่เดิม และยังพระราชทานเบี้ยบำนาญแก่ข้าราชการเพื่อเป็นเครื่องเลี้ยงชีพเมื่อรับราชการไม่ได้แล้ว อนึ่งในปี พ.ศ. 2439 พระองค์ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้มีการจัดหางบประมาณแผ่นดินขึ้นเป็นครั้งแรก อันเป็นแบบฉบับที่จะต้องหางบประมาณแผ่นดินสืบมาทุกปี ครั้นปี พ.ศ. 2463 (ร.ศ.112) ประเทศไทยต้องประสบวิกฤตทางการเมืองอย่างหนัก ด้วยฝรั่งเศสยกกองทหารมารุกรานดินแดนฝั่งแม่น้ำโขง รัฐบาลจำเป็นต้องส่งทหารไปตั้งรับเข้าศึกที่เมืองอุบลราชธานี ทำให้เมืองปราจีนบุรี มีความสำคัญ ทางด้านยุทธศาสตร์และทาง การเมืองขึ้น ฉะนั้น จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตั้งเมืองปราจีนบุรีเป็นมณฑลขึ้นเป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์ และโปรดให้ พระยาฤทธิรงค์ธรรมาธิบดี (ศุภร์ ชูโต) เป็นข้าหลวงเทศาภิบาล ต่อมาในการประชุม สมุหเทศาภิบาลครั้งแรกในปี พ.ศ. 2438 พระยาฤทธิรงค์ธรรมาธิบดี กราบทูลเสนาบดีกระทรวงมหาดไทยว่าอากรค่าน้ำในมณฑลปราจีนบุรี รัฐบาลได้รับเงินอากรเข้าพระคลัง น้อยกว่าเท่าที่ควรจะได้ เพราะนายอากรที่รับผูกขาดไม่มีเวลาที่จะเก็บ ได้ทั่วถึง ถ้าให้สมุหเทศาภิบาลจัดเก็บอากรค่าน้ำและให้รางวัลส่วนลดแก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่จัดตั้งขึ้นใหม่ ให้เป็นพนักงานเก็บจะได้เงินหลวงเพิ่มขึ้นอีกมากมาย เสนาบดีกระทรวงมหาดไทยจึงนำความไปกราบทูลกรมขุนศิริราชสังกาศ เสนาบดีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติซึ่งไม่ทรงเห็นชอบด้วย ดังปรากฏข้อความในหนังสือ สำนัสมเด็จเจ้านายพระหัตถ์ของสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอฯ ซึ่งทรงดำรงตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงมหาดไทยในสมัยนั้น มีหนังสือทูลสมเด็จพระยานริศรราชฯ ลงวันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2478 อธิบายเรื่องเปลี่ยนวิธีเก็บภาษีอากรดังนี้ “หลายปีมาแล้วเมื่อ เซอร์ เอควาร์ด กู๊ก ยังเป็นที่ปรึกษากระทรวงพระคลัง วันหนึ่งมาหาหม่อมฉันที่วังวรดิศ พูดขึ้นว่า แกตรวจดูจำนวนเงินแผ่นดินที่ได้รับ

ประจำปีย้อนหลังขึ้นไปถึงรัชกาลที่ 5 เกิดประหลาดใจด้วยเห็นเงินจำนวนรายได้ตั้งแต่ ค.ศ. 1896 (พ.ศ. 2439) เพิ่มขึ้น ปีละมาก ๆ ไปตรวจดูทางภาษีอากร ก็ไม่ปรากฏว่าในระหว่างนั้นรัฐบาล ได้ตั้งภาษีอากรอย่างใดขึ้นใหม่ หรือเพิ่มพิกัดอัตราภาษีแก่อย่างใดอีก คิดไม่เห็นว่าเป็นเงินแผ่นดิน เพิ่มขึ้นมากมายด้วยเหตุใด ถามพวกข้าราชการกระทรวงพระคลังที่รับราชการอยู่ในเวลานี้ก็ไม่มีใครรู้ แฉกกว่าบางทีหม่อมฉันจะทราบเหตุเพราะตัวหม่อมฉันทำราชการในสมัยนั้นจึงมาถาม หม่อมฉันตอบว่า เหตุที่เงินแผ่นดินได้มากขึ้นตั้งแต่ พ.ศ. 2439 นั้น หม่อมฉันทราบอยู่พอจะอธิบาย ได้ แต่นึกขวยใจอยู่หน่อยด้วยเรื่องนั้นเกี่ยวข้องกับตัวหม่อมฉันอยู่บ้าง ขออย่าให้แก่เข้าใจว่า หม่อมฉันเล่าเอาวคิสำหรับตัว เพราะที่จริงเป็นความคิดและช่วยกันทำหลายคน แล้วหม่อมฉันจึงเล่า เรื่องตามที่เป็นมาให้ เซอร์ เอ็ดเวิร์ด กูก ได้รับฟังก็พอใจ แต่เรื่องที่หม่อมฉันเล่านั้นยังไม่เคยจดลง เป็นลายลักษณ์อักษร เพราะเมื่อ เซอร์ เอ็ดเวิร์ด กูก มาถามยอดจำนวนเงินด้วยวาจา หม่อมฉันจำ จำนวนเงินไม่ได้ ฟังมาพบบัญชีจำนวนเงินที่เพิ่มขึ้นครั้งนั้นเมื่อเร็ว ๆ นี้ หม่อมฉันจึงเห็นควร จะเขียนทูลบรรเลงในจดหมายประจำสัปดาห์ ได้เรื่องอันเป็นมูลเหตุมีดังกล่าวต่อไปนี้ เมื่อสมเด็จพระพุทธเจ้าหลวงทรงพระกรุณาโปรดฯ ให้หม่อมฉันเป็นเสนาบดีกระทรวงมหาดไทย เมื่อ ร.ศ.111 (พ.ศ. 2435) นั้นทรงพระราชดำริถึงลักษณะการปกครองหัวเมืองที่จะจัดต่อไปในภายหน้าเป็นยุค 3 ชื่อ คือ

ชื่อ 1 จะรวบรวมการบังคับบัญชาหัวเมือง ซึ่งเคยแยกกันอยู่ 3 กระทรวง คือ มหาดไทย กลาโหม กรมท่า ให้มารวมอยู่ในกระทรวงมหาดไทยเพียงกระทรวงเดียว

ชื่อ 2 จะรวมหัวเมืองจัดเป็นมณฑลตามสมควรแก่ภูมิภานา ให้สะดวกแก่การ ปกครองและมีสมุหเทศาภิบาลบังคับบัญชาการทุกมณฑล

ชื่อ 3 การเปลี่ยนแปลงที่ทรงพระราชดำริ จะค่อยจัดไปเป็นขั้น ๆ มิให้เกิดการยุ่งเหยิงในการเปลี่ยนแปลง

การเปลี่ยนแปลงที่ทรงพระราชดำริ จะค่อยจัดไปเป็นขั้น ๆ มิให้เกิดการยุ่งเหยิงในการเปลี่ยนแปลง ในปีแรก หม่อมฉันเป็นเสนาบดีกระทรวงมหาดไทยเป็นแต่ศึกษาหาความรู้ ราชการในกระทรวง กับออกไปตรวจตามหัวเมืองฝ่ายเหนือซึ่งภายหลังจัดเป็นมณฑลอยุธยา มณฑลนครสวรรค์ มณฑลพิษณุโลก กับทั้งเมืองสุพรรณบุรี (เวลานั้นเมืองนครชัยศรียังขึ้นอยู่ กรมท่า) เพื่อหาความรู้มาคิดกระไรที่จะจัดต่อไป ครั้นปีต่อมาถึง ร.ศ.112 (พ.ศ. 2436) เผลอเกิดเหตุวิวาทกับฝรั่งเศส จะต้องส่งทหารไปเมืองอุบลทางเมืองปราจีนบุรีเพื่อจะให้สะดวกแก่การส่ง ทหาร จึงโปรดให้จัดตั้งมณฑลปราจีนขึ้นก่อนและทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้พระยาฤทธิรงค์ รัตนเจท (สุกรี ชูโต) เป็นสมุหเทศาภิบาลคนแรก ต่อมาอีกปีหนึ่งจึงตั้งมณฑลอยุธยา มณฑล นครสวรรค์ มณฑลพิษณุโลก และตั้งมณฑลอื่นในปีต่อ ๆ มา

ในสมัยนั้น การเก็บภาษีอากรทั้งที่กรุงเทพฯ และตามหัวเมืองยังใช้วิธีกระทรวงพระคลังเรียกประมูลให้มีผู้รับผูกขาดไปเก็บภาษีอากรต่าง ๆ ทุกปี พระยาอุทธรินทร์ฯ ได้ไปจัดมณฑลปราจีนก่อนมณฑลอื่นอยู่ปีหนึ่ง รู้การในท้องที่ดีกว่าสมุหเทศาภิบาลคนอื่น เมื่อมีการประชุมสมุหเทศาภิบาลครั้งแรกในพ.ศ. 2438 พระยาอุทธรินทร์ฯ มาบอกหม่อมฉันว่าอากรค่าน้ำในมณฑลปราจีน เงินหลวงที่ได้เข้าพระคลังยังน้อยกว่าที่ควรจะได้อยู่มาก เพราะนายอากรที่รับผูกขาดไปมีเวลาที่จะเก็บเฉพาะปีหนึ่ง ต้องรีบจัดเก็บให้ได้กำไรภายในเวลาที่ตนมีอำนาจ เพราะฉะนั้นใครจะเข้าว่าประมูลก็ต้องกะจำนวนเงินให้ได้ต่ำด้วยกลัวขาดทุน ยกตัวอย่างดังอากรค่าน้ำเมืองปราจีนบุรี มีผู้รับประมูลเสนอเพียงปีละ 2,400 บาทเท่านั้น แม้จำนวนเงินเพียงเท่านั้น ใครเป็นนายอากร ยังต้องไปใช้วิธีเก็บเลี้ยงพระราชบัญญัติ เช่น คิดอุบายว่ากล่าวให้ราษฎรยอมเสียค่าน้ำเหมาตามครัวเรือน เป็นต้น เพื่อจะให้ได้เงินโดยเร็ว แต่ที่จริงนี้นายอากรเก็บค่าน้ำได้แต่ราษฎรที่อยู่ใกล้ ๆ พวกที่อยู่ห่างไกลออกไปนายอากรก็ไม่สามารถจะเก็บไปถึง ยังมีคนที่ไม่ต้องไปเสียภาษีอากรค่าน้ำอยู่โดยมาก พระยาอุทธรินทร์ฯ เห็นว่าถ้าให้เทศาภิบาลเก็บอากรค่าน้ำให้ส่วนลดแก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่จัดตั้งขึ้นใหม่ใช้เป็นพนักงานเก็บ จะได้เงินหลวงเพิ่มขึ้นอีกมากหม่อมฉันเห็นชอบด้วยจึงนำความไปทูลกรมขุนศิริราชสังกาศ ซึ่งเป็นเสนาบดีกระทรวงพระคลังอยู่เวลานั้น ท่านไม่ทรงเห็นชอบด้วยตรัสว่า นายอากรไม่ส่งเงินฉันเอาตัวขังได้ ถ้าเทศาฯ ไม่ส่งเงิน ฉันเอามาขังไม่ได้ เงินหลวงก็จะสูญ เมื่อท่านตรัสอย่างนั้นหม่อมฉันก็สนใจ ต่อมาเมื่อใกล้จะสิ้นปี วันหนึ่งกรมขุนศิริราชฯ เสด็จมาหาหม่อมฉันที่กระทรวงมหาดไทย ตรัสถามว่าที่พระยาอุทธรินทร์ฯ จะรับเก็บอากรค่าน้ำเมืองปราจีนบุรี จะรับได้จริง ๆ หรือหม่อมฉันทูลถามว่าเหตุใดจึงจะกลับโปรดให้พระยาอุทธรินทร์ฯ เก็บอากรค่าน้ำ ตรัสบอกว่านายอากรเดิมร้องขาดทุน ขอลดเงินอากรค่าน้ำเมืองปราจีนบุรี ผู้อื่นก็ไม่มีใครเข้าประมูลดูเหมือนจะนัดแนะกัน โกงกระทรวงพระคลัง จึงทรงพระดำริเปลี่ยนมาให้เทศาฯ เก็บ หม่อมฉันทูลถามว่าจะต้องพระประสงค์ให้ส่งจำนวนเงินสักเท่าใด ตรัสตอบว่าเพียงเท่าที่นายอากรผูกขาดไปปีก่อน อย่าให้เงินหลวงลดลงก็พอพระหฤทัย หม่อมฉันจึงบอกไปยังพระยาอุทธรินทร์ฯ ตอบมาว่าจะรับเก็บและจะส่งเงินหลวงให้ได้เท่าที่นายอากรผูกขาด แนะมาให้หม่อมฉันทำความเข้าใจตกลงกับกระทรวงพระคลัง ข้อหนึ่งว่า ถ้าเทศาฯ เก็บเงินอากรค่าน้ำได้มากกว่าจำนวนที่นายอากรรับผูกขาดขึ้นไปเท่าใด ขอให้กระทรวงพระคลังอนุญาต ให้กระทรวงมหาดไทยใช้เงินที่เพิ่มขึ้นบ้างปลูกสร้างสถานที่ว่าการและที่พักข้าราชการในมณฑลปราจีนซึ่งต้องการเงินอยู่ หม่อมฉันไปทูลกรมขุนศิริราชฯ ก็ทรงยอมทำตามคำพระยาอุทธรินทร์ฯ แต่การที่มอบอำนาจให้เทศาฯ เก็บอากรค่าน้ำครั้งนั้นอยู่ข้างแปลก ด้วยกรมขุนศิริราชฯ มีรับสั่งให้ออกท้องตราถวายภักดิ์ กระทรวงการคลังตั้งให้พระยาอุทธรินทร์ฯ เป็นขุนมัจฉาฯ ตำแหน่งนายอากรค่าน้ำเมืองปราจีนบุรี พระยาอุทธรินทร์ฯ ยังคอยอดอยู่จนกว่าตัวแก่คนเดียวที่เป็นพระยาภินพาทองแล้วได้เลื่อนเป็นขุนและว่ายังเก็บ



ห้องตรากระทรวงพระคลังฉบับนั้นไว้เป็นที่ระลึก เพราะเหตุโครงการชุมชนศิริชัยฯ ท่านจึงทรงทำ เช่นนั้นมาคิดดูภายหลังจึงเห็นว่าท่านเตรียมเพื่อพระนาถุทธิรงค์ฯ จะทำไม่ได้ดังรับปีหน้าจะได้ตั้ง คนอื่นได้สะดวกไม่ต้องขอโอนหน้าที่จากกระทรวงมหาดไทย แต่พระยาฤทธิรงค์ฯ เก็บเงินอาคาร ค่าน้ำ เมืองปราจีนบุรี ได้มากกว่าจำนวนเงินที่นายอาคารเคยเก็บรับผูกขาดหลายเท่า กระทรวงมหาดไทยก็เริ่มแลเห็นว่า การที่จัดตั้งมณฑลเทศาภิบาลอาจจะจัดการเก็บเงินภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีรัฐบาลเก็บเอง ให้เงินผลประโยชน์แผ่นดินเพิ่มขึ้นได้อีกมาก แต่ยังไม่ทันไปพบกับ กระทรวงพระคลังกรมขุนศิริชัยฯ เสด็จออกจากตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงพระคลังเสียก่อนจึงยัง มิได้จัดการแก้ไขอย่างไร พอกรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย เสด็จมาเป็นเสนาบดีกระทรวงพระคลัง ทราบเรื่องพระยาฤทธิรงค์ฯ เก็บอาคารค่าน้ำ ก็ทรงเลื่อมใสในการเปลี่ยนแปลงนั้น แล้วอนุญาตให้ เทศาศฯ เริ่มจัดการเก็บภาษีอากรและต่อมกรมหมื่นมหิศรฯ ให้กรมสรรพากรเป็นพนักงานเก็บ ภาษีอากร และพาฝรั่งผู้ชำนาญเข้ามาจัดระเบียบ ได้มีสเตอร์เกรแฮม มาเป็นเจ้ากรมสรรพากรใน โอนไป ขึ้นอยู่ในกระทรวงนครบาล ได้มีสเตอร์ไฮล์ (พระยาอินทรมนตรีศรีจันทร์กุมาร) เป็นเจ้า กรมสรรพากรนอก โอนไปขึ้นอยู่ในกระทรวงมหาดไทย ตั้งหน้าจัดวิธีเก็บอาคารด้วยเลิกผูกขาด เปลี่ยนเป็นรัฐบาลเก็บเองเป็นอย่าง ๆ มาและการที่จัดนั้นค่อยจัดขยายออกไปเป็นมณฑล ๆ จำนวน เงินจึงได้เพิ่มขึ้นเป็นรายปี

## 2.2 พื้นที่ที่อยู่ในความดูแลของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 มีดังนี้

2.2.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพระประแดง 1

2.2.2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพระประแดง 2

2.2.3 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพระสมุทรเจดีย์

## 2.3 อำนาจหน้าที่ของสรรพากรพื้นที่มีดังนี้ (สรรพากร, กรม; 2559: กันยายน 20)

2.3.1 วางแผนปฏิบัติและประเมินผลเพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้ เป็นไปตามนโยบายแผนงาน และเป้าหมายของกรมสรรพากร และสำนักงานสรรพากรภาค

2.3.2 กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการตรวจปฏิบัติการและตรวจสอบ ภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ

2.2.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้างและดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษี รวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากร

2.2.4 กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขา

2.2.5 พิจารณาคืนเงินภาษีอากร

2.2.6 ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี

2.2.7 ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภา  
 ษากร

2.2.8 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่  
 เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 3.1 งานวิจัยภายในประเทศ

ชนิษฐา เชียงแสน (2553) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความ  
 จงรักภักดีของลูกค้ากลุ่มองค์กรที่ใช้บริการวางจรรยาบรรณความเร็ว กรณีศึกษา บริษัท เอ จำกัด  
 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของลูกค้า  
 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ทั้งนี้คุณภาพการให้บริการโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อความ  
 จงรักภักดีของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่งผลในทางบวกและคุณภาพการ  
 ให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ การตอบสนอง ความน่าเชื่อถือ ลักษณะทางกายภาพ และการดูแลเอาใจใส่  
 มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านการ  
 ตอบสนองมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้ามากที่สุดเนื่องจากมีค่าเบต้า (B) สูงมากกว่า  
 ด้านอื่น ๆ

ศิริพร เจริญศิริวิริยะกุล (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาล  
 ทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ  
 ระดับการศึกษา และอาชีพมีผลต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณา  
 ในรายละเอียดพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ  
 ด้านสิ่งที่สัมผัสได้แตกต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้าน  
 การเอาใจใส่และด้านการตอบสนองแตกต่างกัน ส่วนอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการ  
 ให้ความมั่นใจแตกต่างกัน ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อ  
 พิจารณาในรายละเอียดพบว่า ลักษณะการมาใช้บริการ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่  
 สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการให้  
 ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการให้ความมั่นใจ  
 แตกต่างกัน ส่วนวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลมีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้าน  
 การเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และด้านการตอบสนองแตกต่างกัน

เตชินท์ สิทธิภาณุ (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง 2) การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติในประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกันในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน และปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรักในงานให้บริการน้อย เอกสารอธิบายขั้นตอนการให้บริการในด้านต่างๆ ยังไม่เพียงพอ ด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมโดยรวมไม่เหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขาดเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์

วาริ โทนหงสา (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของ กองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยรวมระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ 2) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของ กองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ประเภทภาษี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และจำแนกตามระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านโครงการก่อสร้างถนน ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการดูแลซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค รวมถึงข้อเสนอต่าง ๆ เพื่อให้เป็นแนวทางในการวางแผนการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

ศิริวรรณ จุลแก้ว, โศภิน สุตสะอาด, และชัชฎาภรณ์ บุญขวงค์ (2556) ศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพสูงทุกด้าน โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุดด้านการให้บริการของพนักงาน ได้แก่ การให้บริการด้วยความเสมอภาค การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และการบริการด้วยความใส่ใจ และรวดเร็ว รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการ มีขั้นตอนที่ชัดเจนและง่ายรวมทั้งมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการและบอกทาง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีอาคารสถานที่ที่สะอาด มีพื้นที่ให้นั่งคอย มีน้ำดื่มให้บริการ และมีการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

ศุภกัญญา จันทรุกขา (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านกลยุทธ์การให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ และด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ตามลำดับ และจากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกันในภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะของสถานที่ใช้บริการ ขนาดมอเตอร์ที่ใช้ต่างกัน จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในภาพรวม ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานีควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

### 3.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

Luca, P., Angela, M.D., & Salvatore, R. (2006) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาและคุณภาพการให้บริการในมหาวิทยาลัยอิตาลี ผลการศึกษาพบว่า มหาวิทยาลัยต้องเน้นการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน และการให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ และตอบสนองความสัมพันธ์กับความต้องการของตลาด และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต

จากที่ได้กล่าวมาผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานที่ให้บริการหรือธุรกิจที่ให้บริการจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ต่อผู้รับบริการ เช่น ความอำนวยความสะดวก สถานที่ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็ว ความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ และการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เพราะสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและท้ายสุดจะส่งผลทำให้องค์กรหรือหน่วยงานได้รับผลประโยชน์ควบคู่ไปกับผู้ใช้บริการด้วยเช่นกัน

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาแล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยหลักสถิติเชิงพรรณนา เพื่อต้องการทราบถึงคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 เพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามประเด็น ดังนี้

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

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีข้อมูลอยู่ในฐานในการชำระภาษีของสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 จำนวนทั้งสิ้น 10,612 ราย (ข้อมูลสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2, 2559)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากจำนวนประชากรที่ศึกษามีจำนวนที่แน่นอน (Finite populations) สูตรที่ใช้ในการหาขนาดของตัวอย่างจึงใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อน 0.05 ในการคำนวณหาขนาดของตัวอย่าง (พิชิต ฤทธิจรูญ, 2544: 138) ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

### 2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 เพื่อใช้วัดระดับคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน คือ ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ และด้านความน่าเชื่อถือ

2.2 ลักษณะการให้คะแนนของแต่ละคำถามนั้นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (rating scale) และมีระดับการวัดประเภทช่วง (interval scale) การให้คะแนนในแต่ละข้อถือตามเกณฑ์ต่อไปนี้

- 5 หมายถึง ดีเยี่ยม
- 4 หมายถึง ดีมาก
- 3 หมายถึง ดีปานกลาง
- 2 หมายถึง พอใช้
- 1 หมายถึง ต้องปรับปรุง

### 2.3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้ศึกษาคำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

2.3.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา

2.3.2 ทดสอบความเที่ยงตรง (validity) ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ตามเนื้อหา และนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญร่วมกันวิจารณ์ และแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับเนื้อหาที่วิจัย โดยให้คะแนน 3 ระดับ คือ 1 = ความสอดคล้อง 0 = ไม่แน่ใจ -1 = ไม่สอดคล้อง โดยค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป โดยมีสถิติในการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเนื้อหา 3 ท่าน ซึ่งได้ค่าความเที่ยงตรง (IOC) เท่ากับ 0.8862

**2.3.3 การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability)** ผู้ศึกษานำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปทดลองใช้ (try out) กับประชาชนที่ชำระภาษีกับสรรพากรพื้นที่อื่น เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (alpha coefficient) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8862

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการนำส่งให้ผู้ตอบคำถามกรอกข้อความเองโดยมีลำดับขั้นต่อไปนี้

3.1 ผู้ศึกษาได้ทำหนังสือถึงสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานราชการที่ดูแลรับผิดชอบ เพื่อขออนุญาตในการแจกแบบสอบถามของแต่ละพื้นที่

3.2 ส่งแบบสอบถามให้ผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกรายโดยผู้ศึกษาส่งด้วยตนเอง และรับแบบสอบถามกลับคืนเอง

3.3 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการตรวจสอบ และทำการอภิปรายผล

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน หาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแปลความหมายเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 โดยกำหนดช่วงคะแนนตามเกณฑ์ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ดีเยี่ยม

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ดีมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ดีปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง พอใช้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ต้องปรับปรุง

**4.3 ทดสอบและเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน** โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มขึ้นไป เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีของ ฟิชเชอร์ (Fisher's Least Signification Difference: LSD)

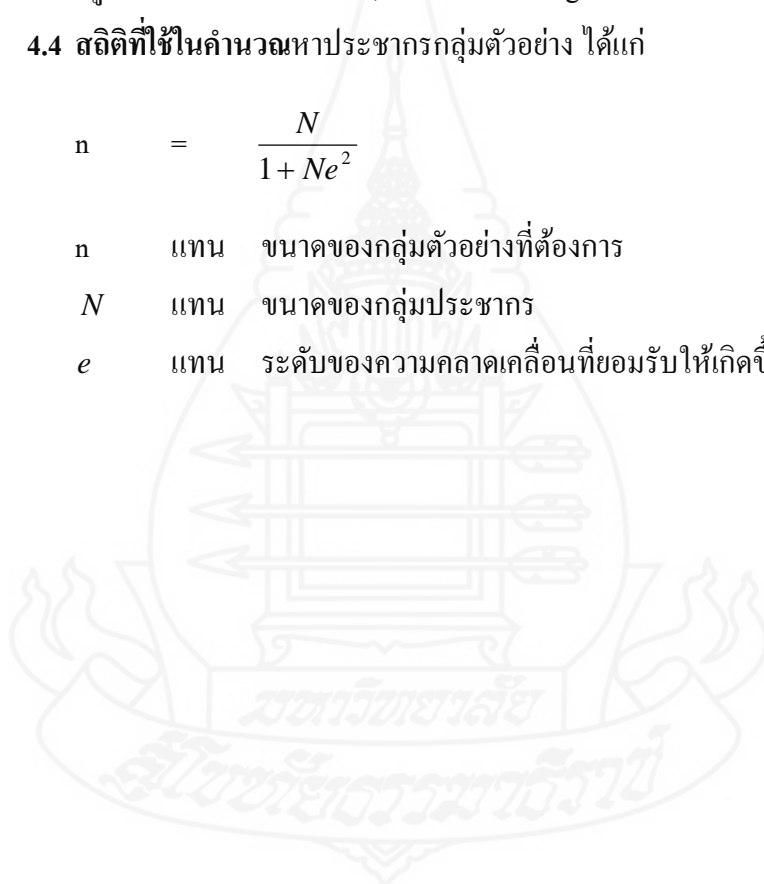
**4.4 สถิติที่ใช้ในคำนวณหาประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่**

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

$n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

$N$  แทน ขนาดของกลุ่มประชากร

$e$  แทน ระดับของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้





## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ผู้ศึกษาได้ลำดับการนำเสนอ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ตามความมุ่งหมายและสมมติฐานของการศึกษาดังนี้

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการสำรวจจากกลุ่มประชาชน จำนวน 385 คน สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.1 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=385)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	215	55.80
	หญิง	170	44.20
2. อายุ	18 - 20 ปี	39	10.13
	21 - 30 ปี	69	17.92
	31 - 40 ปี	27	7.01
	41 - 50 ปี	207	53.77
	51 - 60 ปี	29	7.53
	มากกว่า 60 ปี	14	3.64
3. อาชีพ	พนักงานของรัฐ	113	29.35
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	27	7.01
	พนักงานบริษัทเอกชน	24	6.23
	เจ้าของกิจการ	190	49.35
	อาชีพอิสระ	31	8.06
4. ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	27	7.01
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	20	5.19
	อนุปริญญา / ปวส.	269	69.87
	ปริญญาตรี	55	14.29
	สูงกว่าปริญญาตรี	14	3.64

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=385)	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	62	16.10
10,001 - 15,000 บาท	51	13.25
15,001 - 20,000 บาท	53	13.77
20,001 - 25,000 บาท	157	40.77
25,001 - 50,000 บาท	44	11.43
มากกว่า 50,000 บาท	18	4.68
6. เรื่องที่ทำการติดต่อเจ้าหน้าที่		
ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับภาษี	87	22.60
ย้ายพื้นที่เขตการเสียภาษี	90	23.38
ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	134	34.81
ชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล	204	52.99
ชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม	172	44.68
อากรแสตมป์	26	6.75
ภาษีอื่น ๆ เช่น ภาษีหัก ณ ที่จ่าย	24	6.23
การขอคืนภาษี	73	18.96

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.80 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.77 ประกอบอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 49.35 มีระดับการศึกษาอยู่ในชั้นอนุปริญญาหรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 69.87 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 20,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.77 เรื่องที่มาติดต่อสรรพากรจำแนกออกเป็น เพื่อชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล คิดเป็นร้อยละ 52.99 รองลงมาชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม คิดเป็นร้อยละ 44.68 และชำระภาษีอื่น ๆ เช่น ภาษีหัก ณ ที่จ่าย คิดเป็นร้อยละ 6.23

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ และด้านความน่าเชื่อถือ สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.2-4.7 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่

ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	ระดับการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มที่	4.11	0.58	ดีมาก
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ทุกครั้งที่มีการยื่นแบบหรือขอคำปรึกษา	4.24	0.51	ดีเยี่ยม
3. เจ้าหน้าที่ให้การบริการที่เท่าเทียมกันกับ ผู้รับบริการทุก ๆ คน	4.16	0.70	ดีมาก
4. มีการสอบถามผู้รับบริการทุกครั้งถึงสิ่งที่ ผู้รับบริการต้องการ	3.84	0.78	ดีมาก
5. ให้คำปรึกษาในการกรอกแบบหรือการแก้ไข ทุกครั้ง que ผู้รับบริการคำนวณคิดอย่างเป็นมิตร	3.73	0.90	ดีมาก
6. เจ้าหน้าที่มีรอยยิ้มและพูดจาไพเราะทุกครั้ง ที่ให้บริการ	3.97	0.84	ดีมาก
รวม	4.01	0.61	ดีมาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ผู้ให้บริการมีความเห็นด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D.= 0.61) โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ทุกครั้งที่มีการยื่นแบบหรือขอคำปรึกษา ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D.= 0.51) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการที่เท่าเทียมกันกับผู้รับบริการทุก ๆ คน ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D.= 0.70) และให้คำปรึกษาในการกรอกแบบหรือการแก้ไขทุกครั้งที่ผู้รับบริการคำนวณผิดอย่างเป็นมิตร ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D.= 0.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านความสะดวกรวดเร็ว

ด้านความสะดวกรวดเร็ว	ระดับการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. มีการกำหนดขั้นตอนและเวลาการให้บริการ แต่ละรายการอย่างชัดเจน	4.02	0.69	ดีมาก
2. มีช่อง และเจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างเหมาะสมและ สะดวกต่อการติดต่อ	4.17	0.57	ดีมาก
3. มีการให้บริการเว้นตาแก่ผู้รับบริการโดยคำนึงถึง ความสะดวก ปลอดภัย และสะอาด ของเว้นตา ที่ให้บริการ	4.18	0.58	ดีมาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้ใช้บริการด้วยความถูกต้อง และรวดเร็วตามระเบียบ	3.98	0.67	ดีมาก
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำดื่ม เป็นต้น	4.28	0.53	ดีเยี่ยม
รวม	4.12	0.43	ดีมาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ผู้ให้บริการมีความเห็นด้านความสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D.= 0.43) โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำดื่ม เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D.= 0.53) รองลงมา มีการให้บริการแว่นตาแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงความสะดวก ปลอดภัย และสะอาด ของแว่นตาที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D.= 0.58) และเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วตามระเบียบ ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D.= 0.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ

ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ	ระดับการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. มีโต๊ะเก้าอี้ให้บริการสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	4.34	0.65	ดีมาก
2. มีแผ่นป้ายวิธีการกรอกแบบการเสียภาษี และขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.36	0.48	ดีเยี่ยม
3. สามารถร้องเรียนการให้บริการได้หลายช่องทาง	4.05	0.55	ดีมาก
4. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างภายในที่เพียงพอ	4.13	0.47	ดีมาก
5. อาคารมีความเหมาะสมและน่ารับบริการ	4.17	0.49	ดีมาก
6. เคา์นเตอร์บริการและเก้าอี้ที่นั่งรอมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.10	0.52	ดีมาก
รวม	4.19	0.38	ดีมาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ผู้รับบริการมีความเห็นในด้านอาคารสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D.= 0.38) โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ มีแผ่นป้ายวิธีการกรอกแบบการเสียภาษี และขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D.= 0.48) รองลงมา มีโต๊ะเก้าอี้ให้บริการสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D.= 0.65) และสามารถร้องเรียนการให้บริการได้หลายช่องทาง ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D.= 0.55) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่

ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่	ระดับการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	4.10	0.57	ดีมาก
2. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองได้ตรงความต้องการ ของผู้รับบริการ	4.17	0.61	ดีมาก
3. เจ้าหน้าที่มีทักษะการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.91	0.64	ดีมาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการ ได้อย่างรวดเร็ว	4.08	0.38	ดีมาก
5. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการทุกครั้ง ที่มารับบริการ	4.21	0.51	ดีเยี่ยม
6. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงเวลาในการ ให้บริการ และมีการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ฝ่ายอื่นเมื่อผู้รับบริการเกิดปัญหาหรือคำถาม	4.08	0.54	ดีมาก
รวม	4.09	0.38	ดีมาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ผู้ให้บริการมีความเห็นในด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่อยู่  
ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.38) โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ  
ให้บริการทุกครั้งที่มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.51) รองลงมา เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองได้  
ตรงความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.61) และเจ้าหน้าที่มีทักษะการปฏิบัติงานเป็น  
อย่างดี ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางด้านภาษีเป็นอย่างดีและสามารถให้คำตอบได้เมื่อผู้รับบริการซักถาม	4.14	0.56	ดีมาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	3.84	0.65	ดีมาก
3. เจ้าหน้าที่มีการตรวจสอบเอกสารการชำระภาษีและใบเสร็จชำระภาษีทุกครั้งก่อนส่งมอบใบเสร็จให้กับผู้รับบริการ	3.91	0.63	ดีมาก
4. มีการตีคประกาศและประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบอย่างสม่ำเสมอ	3.96	0.74	ดีมาก
5. ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบการเสียภาษีได้ตามคำร้อง	3.97	0.70	ดีมาก
6. มีวิธีการรับชำระภาษีที่เป็นระบบและมีมีความน่าเชื่อถือ	3.86	0.75	ดีมาก
รวม	3.94	0.50	ดีมาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ผู้ให้บริการมีความเห็นในภาพรวมของด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับดีมากทุกข้อ ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D.= 0.50) โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางด้านภาษีเป็นอย่างดีและสามารถให้คำตอบได้เมื่อผู้รับบริการซักถาม ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D.= 0.56) รองลงมาผู้รับบริการสามารถตรวจสอบการเสียภาษีได้ตามคำร้อง ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D.= 0.70) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D.= 0.65)



ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2

ในภาพรวม	ระดับการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	4.01	0.61	ดีมาก
2. ด้านความสะดวกรวดเร็ว	4.12	0.43	ดีมาก
3. ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ	4.19	0.38	ดีมาก
4. ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่	4.09	0.38	ดีมาก
5. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.94	0.50	ดีมาก
รวม	4.07	0.38	ดีมาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ผู้ให้บริการมีความเห็นในด้านภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D.= 0.38) โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ สูงสุดได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D.= 0.38) รองลงมาด้านความสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D.= 0.43) ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D.= 0.38) ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D.= 0.61) และด้านความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D.= 0.50)

### ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2

การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

3.1 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) ได้ผลแสดงดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบการดำเนินงานคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 จำแนกตามเพศ

คุณภาพการให้บริการ	เพศ				t	p
	ชาย (n = 215)		หญิง (n = 170)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	3.99	0.47	4.03	0.76	-.53	.595
2. ด้านความสะดวกรวดเร็ว	4.13	0.34	4.12	0.52	.01	.986
3. ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ	4.08	0.32	4.33	0.40	-6.63	.000***
4. ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่	4.00	0.34	4.20	0.40	-5.02	.000***
5. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.96	0.41	3.92	0.59	.79	.426
ภาพรวม	4.03	0.28	4.12	0.47	-2.11	.036*

$p^* \leq .05$ ;  $p^{***} \leq .001$

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบรายด้านอาคารสถานที่ให้บริการ และด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.2 ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 จำแนกตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ได้ผลแสดงดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 จำแนกตามอายุ

คุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	14.74	5	2.948	8.429	.000***
	ภายในกลุ่ม	132.55	379	.350		
	รวม	147.29	384			
2. ด้านความสะดวกรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	7.62	5	1.524	9.030	.000***
	ภายในกลุ่ม	63.69	379	.169		
	รวม	71.58	384			
3. ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.35	5	1.270	9.738	.000***
	ภายในกลุ่ม	49.44	379	.130		
	รวม	55.79	384			
4. ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	15.07	5	3.016	27.262	.000***
	ภายในกลุ่ม	41.92	379	.111		
	รวม	57.00	384			
5. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	4.00	5	.800	3.281	.006**
	ภายในกลุ่ม	92.42	379	.244		
	รวม	96.42	384			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.18	5	.436	3.000	.011*
	ภายในกลุ่ม	55.07	379	.145		
	รวม	57.25	384			

$p^* \leq .05$ ;  $p^{**} \leq .01$ ;  $p^{***} \leq .001$

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยจำแนกออกเป็นด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ และด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ ฟิชเชอร์ (Fisher's least significant difference: LSD) ได้ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ

ด้านการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	18- 20 ปี (3.88)	21- 30 ปี (3.81)	31- 40 ปี (3.92)	41- 50 ปี (4.00)	51- 60 ปี (4.56)	มากกว่า 60 ปี (4.41)
18-20 ปี	(3.88)	-	.061	-.045	-.129	-.688***	-.536**
21-30 ปี	(3.81)		-	-.107	-.190*	-.750***	-.597***
31-40 ปี	(3.92)			-	-.083	-.643***	-.490*
41-50 ปี	(4.00)				-	-.559***	-.407*
51 - 60 ปี	(4.56)					-	.152
มากกว่า 60 ปี	(4.41)						-

$p^* \leq .05$  ;  $p^{**} \leq .01$ ;  $p^{***} \leq .001$

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มอายุ 18-20 ปี กลุ่ม 21-30 ปี กลุ่ม 31-40 ปี กลุ่ม 41-50 ปี กับกลุ่มอายุ 51-60 ปี และกลุ่มมากกว่า 60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และกลุ่มอายุ 18-20 ปี กับกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มอายุ 31-40 ปี กลุ่มอายุ 41-50 ปี กับกลุ่มอายุ มากกว่า 60 ปี มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านความสะดวกรวดเร็ว จำแนกตามอายุ

ด้านความสะดวกรวดเร็ว	$\bar{X}$	18	21	31	41	51	มากกว่า
		-20 ปี	-30 ปี	-40 ปี	-50 ปี	-60 ปี	60 ปี
	(4.51)	(4.51)	(4.00)	(4.20)	(4.11)	(4.00)	(4.10)
18-20 ปี	(4.51)	-	.512***	.305**	.401***	.512***	.412***
21-30 ปี	(4.00)		-	-.207*	-.111	.090	-.100
31-40 ปี	(4.20)			-	.096	.207	.107
41-50 ปี	(4.11)				-	.111	.011
51 - 60 ปี	(4.00)						-.100
มากกว่า 60 ปี	(4.10)						-

$p^* \leq .05$  ;  $p^{**} \leq .01$ ;  $p^{***} \leq .001$

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มอายุ 18-20 ปี กับกลุ่มอายุ 21-30 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี และมากกว่า 60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 กลุ่มอายุ 18-20 ปี กับกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มอายุ 21-30 ปี กับกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ

ด้านอาคาร สถานที่ให้บริการ	$\bar{X}$	18- 20 ปี (4.40)	21- 30 ปี (4.07)	31- 40 ปี (3.91)	41- 50 ปี (4.25)	51- 60 ปี (4.02)	มากกว่า 60 ปี (4.16)
18-20 ปี	(4.40)	-	.322***	.481***	.142*	.378***	.235*
21-30 ปี	(4.07)		-	.159	-.179***	.056	-.086
31-40 ปี	(3.91)			-	-.339***	-.103	-.246*
41-50 ปี	(4.25)				-	.236***	.092
51 - 60 ปี	(4.02)					-	-.143
มากกว่า 60 ปี	(4.16)						-

$p^* \leq .05$  ;  $p^{**} \leq .01$  ;  $p^{***} \leq .001$

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มอายุ 18-20 ปี กับกลุ่มอายุ 21-30 ปี 31-40 ปี และ 51-60 ปี กลุ่มอายุ 21-30 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุ 41-50 ปี กับกลุ่มอายุ 51-60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และกลุ่มอายุ 18-20 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี และมากกว่า 60 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี กับกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่จำแนกตามอายุ

ด้านการตอบสนอง ของเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	18- 20 ปี (4.40)	21- 30 ปี (4.07)	31- 40 ปี (3.91)	41- 50 ปี (4.25)	51- 60 ปี (4.02)	มากกว่า 60 ปี (4.16)
18-20 ปี	(4.46)	-	.447***	.535***	.338***	.858***	.044
21-30 ปี	(4.01)		-	.088	-.108*	.411***	-.402***
31-40 ปี	(3.92)			-	-.197**	.322***	-.490***
41-50 ปี	(4.12)				-	.519***	-.293**
51 - 60 ปี	(3.60)					-	-.813***
มากกว่า 60 ปี	(4.41)						-

$p^* \leq .05$  ;  $p^{**} \leq .01$ ;  $p^{***} \leq .001$

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มอายุ 18-20 ปี กับกลุ่มอายุ 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี และ 51-60 ปี กลุ่มอายุ 21-30 ปี กับกลุ่มอายุ 51- 60 ปี และมากกว่า 60 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี กับกลุ่มอายุ 51-60 ปี และมากกว่า 60 ปี กลุ่มอายุ 41-50 ปี กับกลุ่มอายุ 51-60 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี กับกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และกลุ่มอายุ 31-40 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มอายุ 21 - 30 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอายุ

ด้าน ความน่าเชื่อถือ	$\bar{X}$	18- 20 ปี (4.40)	21- 30 ปี (4.07)	31- 40 ปี (3.91)	41- 50 ปี (4.25)	51- 60 ปี (4.02)	มากกว่า 60 ปี (4.16)
18-20 ปี	(4.06)	-	-.016	.418	.189*	-.023	.318*
21-30 ปี	(4.08)		-	.164	.205**	-.007	.334*
31-40 ปี	(3.91)			-	.040	-.172	.169
41-50 ปี	(3.87)				-	-.212*	.129
51 - 60 ปี	(4.09)					-	.341*
มากกว่า 60 ปี	(3.75)						-

$p^* \leq .05$  ;  $p^{**} \leq .01$

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มอายุ 18-20ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี และมากกว่า 60 ปี กลุ่มอายุ 21-30 ปี กับกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี กลุ่มอายุ 41-50 ปี กับกลุ่มอายุ 51-60 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ปี กับกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มอายุ 21-30 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



ตารางที่ 4.15 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 จำแนกตามอายุ

ด้านภาพรวม	$\bar{X}$	18- 20 ปี (4.40)	21- 30 ปี (4.07)	31- 40 ปี (3.91)	41- 50 ปี (4.25)	51- 60 ปี (4.02)	มากกว่า 60 ปี (4.16)
18-20 ปี	(4.26)	-	.265***	.285**	.188**	.207*	.094
21-30 ปี	(3.99)		-	.019	-.076	-.057	-.170
31-40 ปี	(3.97)			-	-.096	-.077	-.190
41-50 ปี	(4.07)				-	.019	-.093
51 - 60 ปี	(4.05)					-	-.112
มากกว่า 60 ปี	(4.17)						-

$p^* \leq .05$  ;  $p^{**} \leq .01$ ;  $p^{***} \leq .001$

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มอายุ 18-20 ปี กับกลุ่มอายุ 21-30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 กลุ่มอายุ 18-20 ปี กับกลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มอายุ 18-20 ปี กับกลุ่มอายุ 51-60 ปี มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 จำแนกตามอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ได้ผลแสดงดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่  
สมุทรปราการ 2 จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	9.50	4	2.377	6.555	.000***
	ภายในกลุ่ม	137.78	380	.363		
	รวม	147.29	384			
2. ด้านความสะดวกรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	10.38	4	2.596	16.118	.000***
	ภายในกลุ่ม	61.20	380	.161		
	รวม	71.58	384			
3. ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.03	4	1.509	11.524	.000***
	ภายในกลุ่ม	49.75	380	.131		
	รวม	55.79	384			
4. ด้านการตอบสนอง ของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	7.92	4	1.980	15.332	.000***
	ภายในกลุ่ม	49.08	380	.129		
	รวม	57.00	384			
5. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	17.33	4	4.335	20.826	.000***
	ภายในกลุ่ม	79.09	380	.208		
	รวม	96.42	384			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.21	4	1.553	11.562	.000***
	ภายในกลุ่ม	51.04	380	.134		
	รวม	57.25	384			

$p^{***} \leq .001$

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's least significant difference: LSD) ได้ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอาชีพ

ด้านการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	พนักงาน	พนักงาน	พนักงาน	เจ้าของกิจการ	อาชีพอิสระ
		ของรัฐ (3.86)	รัฐวิสาหกิจ (4.14)	เอกชน (4.32)	(4.04)	(4.12)
พนักงานของรัฐ	(3.86)	-	-.282***	-.457***	-.178	-.260*
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	(4.14)		-	-.175	.104	.022
พนักงานเอกชน	(4.32)			-	.279	.197
เจ้าของกิจการ	(4.04)				-	-.081
อาชีพอิสระ	(4.12)					-

$p^* \leq .05$  ;  $p^{***} \leq .001$

จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มอาชีพพนักงานของรัฐกับกลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มอาชีพพนักงานเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และกลุ่มอาชีพพนักงานของรัฐกับกลุ่มอาชีพอิสระ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านความสะดวกรวดเร็ว จำแนกตามอาชีพ

ด้านความสะดวกรวดเร็ว	$\bar{X}$	พนักงาน	พนักงาน	พนักงาน	เจ้าของกิจการ	อาชีพอิสระ
		ของรัฐ (3.96)	รัฐวิสาหกิจ (4.28)	เอกชน (4.31)	(4.20)	(4.36)
พนักงานของรัฐ	(3.96)	-	-.318***	-.349***	-.241**	-.400***
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	(4.28)		-	-.031	.077	.081
พนักงานเอกชน	(4.31)			-	.108	-.050
เจ้าของกิจการ	(4.20)				-	-.159
อาชีพอิสระ	(4.36)					-

$p^{**} \leq .01$  ;  $p^{***} \leq .001$

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่ม อาชีพพนักงานของรัฐ กับกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มพนักงานเอกชน และกลุ่มอาชีพอิสระ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และกลุ่มอาชีพพนักงานของรัฐ กลุ่มอาชีพเจ้าของกิจการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.19 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ด้านอาคาร สถานที่ให้บริการ	$\bar{X}$	พนักงาน ของรัฐ (4.18)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (4.18)	พนักงาน เอกชน (4.05)	เจ้าของกิจการ (4.04)	อาชีพอิสระ (4.64)
พนักงานของรัฐ	(4.18)	-	.001	.129	.139	-.457***
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	(4.18)		-	.128	.137	-.458***
พนักงานเอกชน	(4.05)			-	.009	-.586***
เจ้าของกิจการ	(4.04)				-	-.596***
อาชีพอิสระ	(4.64)					-

$p^{***} \leq .001$

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มอาชีพพนักงานของรัฐ กลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพพนักงานเอกชน กลุ่มอาชีพเจ้าของกิจการ กับกลุ่มอาชีพอิสระ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตารางที่ 4.20 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ จำแนก  
ตามอาชีพ

ด้านการตอบสนอง ของเจ้าหน้าที่	พนักงาน ของรัฐ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	เจ้าของกิจการ	อาชีพอิสระ	
$\bar{X}$	(4.09)	(4.10)	(3.89)	(3.89)	(4.57)	
พนักงานของรัฐ	(4.09)	-	-.011	.199**	.197**	-.484***
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	(4.10)		-	.210**	.208**	-.473***
พนักงานเอกชน	(3.89)			-	.002	-.683***
เจ้าของกิจการ	(3.89)				-	-.681***
อาชีพอิสระ	(4.57)					-

$p^{**} \leq .01$ ;  $p^{***} \leq .001$

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มอาชีพพนักงานของรัฐ กลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มอาชีพพนักงานเอกชน และเจ้าของกิจการความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มอาชีพพนักงานของรัฐ กลุ่มอาชีพรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพพนักงานเอกชน กลุ่มอาชีพเจ้าของกิจการ กับกลุ่มอาชีพอิสระ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตารางที่ 4.21 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ

ด้านความน่าเชื่อถือ	พนักงาน ของรัฐ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	เจ้าของกิจการ	อาชีพอิสระ	
$\bar{X}$	(3.77)	(4.16)	(3.96)	(3.81)	(4.43)	
พนักงานของรัฐ	(3.77)	-	-.395***	-.187*	-.040	-.655***
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	(4.16)		-	.207*	.354***	-.260**
พนักงานเอกชน	(3.96)			-	.147	-.468***
เจ้าของกิจการ	(3.81)				-	-.615***
อาชีพอิสระ	(4.43)					-

$p^* \leq .05$ ;  $p^{**} \leq .01$ ;  $p^{***} \leq .001$

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มอาชีพพนักงานของรัฐ กลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพพนักงานเอกชน และกลุ่มอาชีพเจ้าของกิจการ กับกลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพเจ้าของกิจการ และกลุ่มอาชีพอิสระ มีความคิดเห็นต่อการบริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 กลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มอาชีพอิสระ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มอาชีพพนักงานของรัฐ กลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มอาชีพพนักงานเอกชนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ในภาพรวม จำแนกตามอาชีพ

ในภาพรวม	พนักงาน ของรัฐ $\bar{X}$ (3.97)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (4.17)	พนักงาน เอกชน (4.11)	เจ้าของกิจการ (4.00)	อาชีพอิสระ (4.42)	
พนักงานของรัฐ	(3.97)	-	-.201***	-.133	-.024	-.451***
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	(4.17)		-	.067	.176*	-.250**
พนักงานเอกชน	(4.11)			-	.108	-.318**
เจ้าของกิจการ	(4.00)				-	-.426***
อาชีพอิสระ	(4.42)					-

$p^* \leq .05$ ;  $p^{**} \leq .01$ ;  $p^{***} \leq .001$

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มอาชีพพนักงานของรัฐ และกลุ่มอาชีพเจ้าของกิจการ กับกลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพอิสระมีความคิดเห็นต่อการบริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 กลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพพนักงานเอกชน กับกลุ่มอาชีพอิสระมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มอาชีพเจ้าของกิจการ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 จำแนกตามระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ได้ผลแสดงดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	6	4	1.521	4.094	.003**
	ภายในกลุ่ม	141.20	380	.372		
	รวม	147.29	384			
2. ด้านความสะดวกรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	4.27	4	1.069	6.036	.000***
	ภายในกลุ่ม	67.31	380	.177		
	รวม	71.58	384			
3. ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.31	4	.829	6.002	.000***
	ภายในกลุ่ม	52.48	380	.138		
	รวม	55.79	384			
4. ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	9.97	4	2.494	20.151	.000***
	ภายในกลุ่ม	47.02	380	.124		
	รวม	57.00	384			
5. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	1.96	4	.491	1.973	.098
	ภายในกลุ่ม	94.46	380	.249		
	รวม	96.42	384			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.75	4	.438	3.001	.019*
	ภายในกลุ่ม	55.50	380	.146		
	รวม	57.25	384			

$p^* \leq .05$  ;  $p^{**} \leq .01$  ;  $p^{***} \leq .001$

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ และด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's least significant difference: LSD) ได้ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่	ม.ต้น $\bar{X}$	ม.ปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	(3.92)	(3.95)	(4.15)	(4.29)	(4.41)
ม.ต้น	(3.92)	-	-0.225	-0.365*	-0.490*
ม.ปลาย/ปวช.	(3.95)	-	-0.199*	-0.339*	-0.464**
อนุปริญญา/ปวส.	(4.15)		-	-0.140	-0.265
ปริญญาตรี	(4.29)			-	-0.125
สูงกว่าปริญญาตรี	(4.41)				-

$p^* \leq .05$ ;  $p^{**} \leq .01$

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น กับกลุ่มปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี กลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับกลุ่มอนุปริญญา/ปวส. กลุ่มปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



ตารางที่ 4.25 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านความสะดวกรวดเร็ว จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านความสะดวกรวดเร็ว	ม.ต้น $\bar{X}$	ม.ต้น (4.20)	ม.ปลาย/ ปวช. (4.06)	อนุปริญญา/ ปวส. (4.36)	ปริญญาตรี (4.21)	สูงกว่า ปริญญาตรี (4.10)
ม.ต้น	(4.20)	-	.137	-.156	-.002	.107
ม.ปลาย/ปวช.	(4.06)		-	-.293***	-.140	-.030
อนุปริญญา/ปวส.	(4.36)			-	.153	.263*
ปริญญาตรี	(4.21)				-	.110
สูงกว่าปริญญาตรี	(4.10)					-

$p^* \leq .05$ ;  $p^{***} \leq .001$

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับกลุ่มอนุปริญญา/ปวส. มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และกลุ่มอนุปริญญา/ปวส. กับกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ	ม.ต้น $\bar{X}$	ม.ต้น (3.91)	ม.ปลาย/ ปวช. (4.22)	อนุปริญญา/ ปวส. (4.27)	ปริญญาตรี (4.00)	สูงกว่า ปริญญาตรี (4.16)
ม.ต้น	(3.91)	-	-.304***	-.352***	-.088	-.246*
ม.ปลาย/ปวช.	(4.22)		-	-.048	.215*	.057
อนุปริญญา/ปวส.	(4.27)			-	.264**	.106
ปริญญาตรี	(4.00)				-	-.158
สูงกว่าปริญญาตรี	(4.16)					-

$p^* \leq .05$ ;  $p^{**} \leq .01$ ;  $p^{***} \leq .001$

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น กับกลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และกลุ่มอนุปริญญา/ปวส. มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และกลุ่มอนุปริญญา/ปวส. กับกลุ่มปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น กับกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี กลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับกลุ่มปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการตอบสนอง ของเจ้าหน้าที่	ม.ต้น $\bar{X}$	ม.ปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
ม.ต้น	(3.92)	-	-0.189**	-0.286***	0.417***	-0.490***
ม.ปลาย/ปวช.	(4.11)	-	-0.096	0.607***	-0.300**	
อนุปริญญา/ปวส.	(4.21)	-	-	0.703***	-0.204	
ปริญญาตรี	(3.50)	-	-	-	-0.908***	
สูงกว่าปริญญาตรี	(4.41)	-	-	-	-	

$p^{**} \leq .01$ ;  $p^{***} \leq .001$

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น กับกลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมัธยมศึกษาตอนต้น กับกลุ่มอนุปริญญาหรือปวส. กลุ่มปริญญาตรี และกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี และกลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับกลุ่ม ปริญญาตรี และกลุ่มอนุปริญญา/ปวส. กับกลุ่มปริญญาตรี และกลุ่มปริญญาตรี กับกลุ่ม สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตารางที่ 4.28 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 จำแนกตามระดับการศึกษา

ในภาพรวม	$\bar{X}$	ม.ต้น (3.97)	ม.ปลาย/ ปวช. (4.05)	อนุปริญญา/ ปวส. (4.22)	ปริญญาตรี (3.98)	สูงกว่า ปริญญาตรี (4.17)
ม.ต้น	(3.97)	-	-0.079	-0.240**	-0.008	-0.190
ม.ปลาย/ปวช.	(4.05)		-	-0.161**	0.070	-0.110
อนุปริญญา/ปวส.	(4.22)			-	0.231*	0.050
ปริญญาตรี	(3.98)				-	-0.181
สูงกว่าปริญญาตรี	(4.17)					-

$p^* \leq .05$ ;  $p^{**} \leq .01$

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น กับกลุ่มอนุปริญญา/ปวส. กลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับกลุ่มอนุปริญญา/ปวส. มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มอนุปริญญาหรือปวส. กับกลุ่มปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ได้ผลแสดงดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	8.26	5	1.653	4.507	.001***
	ภายในกลุ่ม	139.02	379	.367		
	รวม	147.29	384			
2. ด้านความสะดวกรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	10.35	5	2.071	12.818	.000***
	ภายในกลุ่ม	61.23	379	.162		
	รวม	71.58	384			
3. ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	11.71	5	2.343	20.148	.000***
	ภายในกลุ่ม	44.07	379	.116		
	รวม	55.79	384			
4. ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	17.62	5	3.525	33.930	.000***
	ภายในกลุ่ม	39.37	379	.104		
	รวม	57.00	384			
5. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	16.52	5	3.305	15.674	.000***
	ภายในกลุ่ม	79.90	379	.211		
	รวม	96.42	384			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	8.52	5	1.704	13.256	.000***
	ภายในกลุ่ม	48.73	379	.129		
	รวม	57.25	384			

$p^{***} \leq .001$

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's least significant difference: LSD) ได้ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ จำนวนตามรายได้  
เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่		ต่ำกว่า 10,000 บ.	10,001- 15,000 บ.	15,001 - 20,000 บ.	20,001 - 25,000 บ.	25,001 - 50,000 บ.	50,001 บาท ขึ้นไป
	$\bar{X}$	(3.01)	(4.33)	(3.84)	(3.97)	(4.12)	(4.00)
ต่ำกว่า 10,000 บ.	(3.01)	-	-.428***	.062	-.063	-.209	-.088
10,001-15,000 บ.	(4.33)		-		.365***	.218	.339*
15,001-20,000 บ.	(3.84)			.490***	-.125	-.272*	-.150
20,001-25,000 บ.	(3.97)			-	-	-.146	-.025
25,001-50,000 บ.	(4.12)					-	.121
50,001 บาทขึ้นไป	(4.00)						-

$p^* \leq .05$  ;  $p^{***} \leq .001$

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่ม  
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท กลุ่ม  
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท กับกลุ่ม 15,001 - 20,000 บาท กลุ่ม 20,001 - 25,000 บาท  
มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่  
สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และกลุ่มอายุ 10,001 - 15,000  
บาท กับกลุ่ม 50,001 บาทขึ้นไป กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท กับกลุ่มรายได้เฉลี่ย  
ต่อเดือน 25,001 - 50,000 บาท มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.31 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านความสะดวกรวดเร็ว จำแนกตามรายได้  
เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านความสะดวกรวดเร็ว	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 10,001-	15,001 -	20,001 -	25,001 -	50,001 บาท	
		10,000 บ.	15,000 บ.	20,000 บ.	25,000 บ.	ขึ้นไป	
	$\bar{X}$	(3.01)	(4.33)	(3.84)	(3.97)	(4.12)	(4.00)
ต่ำกว่า 10,000 บ.	(3.01)	-	-3.47***	-0.037	.074	-1.86*	-4.21***
10,001-15,000 บ.	(4.33)		-	.310***	.422***	.161	-.073
15,001-20,000 บ.	(3.84)			-	.112	-.148	-.383***
20,001-25,000 บ.	(3.97)				-	-.260***	-.495***
25,001-50,000 บ.	(4.12)					-	-.234*
50,001 บาทขึ้นไป	(4.00)						-

$p^* \leq .05$  ;  $p^{***} \leq .001$

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท กับกลุ่ม 15,001 - 20,000 บาท กลุ่ม 20,001 - 25,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และกลุ่มอายุ 10,001 - 15,000 บาท กับกลุ่ม 50,001 บาทขึ้นไป กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท กับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 50,000 บาท มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้  
เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านอาคาร สถานที่ให้บริการ		ต่ำกว่า 10,000 บ.	10,001- 15,000 บ.	15,001 - 20,000 บ.	20,001 - 25,000 บ.	25,001 - 50,000 บ.	50,001 บาท ขึ้นไป
	$\bar{X}$	(4.14)	(4.38)	(4.00)	(4.19)	(4.04)	(4.80)
ต่ำกว่า 10,000 บ.	(4.14)	-	-.243***	-.142*	.046	.099*	-.660***
10,001-15,000 บ.	(4.38)		-	.385***	.196***	.343***	-.416***
15,001-20,000 บ.	(4.00)			-	-.189***	-.042	-.802***
20,001-25,000 บ.	(4.19)				-	.146*	-.613***
25,001-50,000 บ.	(4.04)					-	-.760***
50,001 บาทขึ้นไป	(4.80)						-

$p^* \leq .05$  ;  $p^{***} \leq .001$

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่ม  
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับกลุ่ม 10,001-15,000 บาท และกลุ่ม 50,001 บาทขึ้นไป  
กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท กับกลุ่ม 15,001 - 20,000 บาท กลุ่ม 20,001 - 25,000  
บาท กลุ่ม 25,001 - 50,000 บาท และกลุ่ม 50,001 บาทขึ้นไป กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 -  
20,000 บาท กับกลุ่ม 20,001 - 25,000 บาท และกลุ่ม 50,001 บาทขึ้นไป กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน  
20,001 - 25,000 บาท กับกลุ่ม 50,001 บาทขึ้นไป และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 50,000  
บาท กับกลุ่ม 50,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ  
กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับกลุ่ม 15,000 บาท ถึง 20,000 บาท กลุ่ม 25,001 -  
50,000 บาท และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท กับกลุ่ม 25,001 - 50,000 บาท มี  
ความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.33 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ต่ำกว่า 10,000 บ.	10,001-15,000 บ.	15,001 - 20,000 บ.	20,001 - 25,000 บ.	25,001 - 50,000 บ.	50,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บ.	(3.01)	-	-2.16***	.060	-2.01***	.051	-.994***
10,001-15,000 บ.	(4.33)		-	.276***	.014	.164*	-.778***
15,001-20,000 บ.	(3.84)			-	-.261***	-.111	-1.054***
20,001-25,000 บ.	(3.97)				-	.149**	-.792***
25,001-50,000 บ.	(4.12)					-	-.942***
50,001 บาทขึ้นไป	(4.00)						-

$p^* \leq .05$  ;  $p^{***} \leq .001$

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับกลุ่ม 10,001-15,000 บาท กลุ่ม 20,001 - 25,000 บาท และกลุ่ม 50,001 บาทขึ้นไป กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท กับกลุ่ม 15,001-20,000 บาท และกลุ่ม 50,001 บาทขึ้นไป กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท กับกลุ่ม 50,001 บาทขึ้นไป และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 50,000 บาท กับกลุ่ม 50,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 50,000 บาท กับกลุ่ม 25,001-50,000 บาท มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท กับกลุ่ม 25,001-50,000 บาท มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.34 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย  
ต่อเดือน

ด้านความ น่าเชื่อถือ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	10,001-	15,001 -	20,001 -	25,001 -	50,001 บาท
		10,000 บ.	15,000 บ.	20,000 บ.	25,000 บ.	50,000 บ.	ขึ้นไป
		(4.11)	(4.27)	(3.73)	(3.80)	(3.93)	(4.40)
ต่ำกว่า 10,000 บ.	(4.11)	-	-.158	.377***	.310***	.173	-.294*
10,001-15,000 บ.	(4.27)		-	.535***	.468***	.331***	-.136
15,001-20,000 บ.	(3.73)			-	-.066	-.203*	-.671***
20,001-25,000 บ.	(3.80)				-	-.136	-.604***
25,001-50,000 บ.	(3.93)					-	-.468***
50,001 บาทขึ้นไป	(4.40)						-

$p^* \leq .05$  ;  $p^{***} \leq .001$

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่ม  
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับกลุ่ม 15,000 - 20,000 บาท กลุ่ม 20,001 - 25,000 บาท  
กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท กับกลุ่ม 15,001-20,000 บาท กลุ่ม 20,001 - 25,000  
บาท กลุ่ม 25,001 - 50,000 บาท กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท กับกลุ่ม 50,001 บาท  
ขึ้นไป กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท กับกลุ่ม 50,001 บาทขึ้นไป และกลุ่มรายได้  
เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 50,000 บาท กับกลุ่ม 50,001 บาทขึ้นไป ความคิดเห็นต่อคุณภาพการ  
ให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับกลุ่ม 50,001 บาท  
ขึ้นไป กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท กับกลุ่ม 25,001 - 50,000 บาท มีความคิดเห็น  
ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.35 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ในภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านความ น่าเชื่อถือ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	10,001-	15,001 -	20,001 -	25,001 -	50,001 บาท
		10,000 บ.	15,000 บ.	20,000 บ.	25,000 บ.	50,000 บ.	ขึ้นไป
		(4.03)	(4.31)	(3.91)	(4.02)	(4.07)	(4.52)
ต่ำกว่า 10,000 บ.	(4.03)	-	-.278***	.120	.014	-.035	-.491***
10,001-15,000 บ.	(4.31)		-	.399***	.293***	.243***	-.212*
15,001-20,000 บ.	(3.91)			-	-.106	-.155*	-.612***
20,001-25,000 บ.	(4.02)				-	-.049	-.506***
25,001-50,000 บ.	(4.07)					-	-.456***
50,001 บาทขึ้นไป	(4.52)						-

$p^* \leq .05$  ;  $p^{***} \leq .001$

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับกลุ่ม 10,001 - 15,000 บาท กลุ่ม 50,001 บาทขึ้นไป กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท กับกลุ่ม 15,001-20,000 บาท กลุ่ม 20,001 - 25,000 บาท กลุ่ม 25,001 - 50,000 บาท กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท กับกลุ่ม 50,001 บาทขึ้นไป กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท กับกลุ่ม 50,001 บาทขึ้นไป และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 50,000 บาท กับกลุ่ม 50,001 บาทขึ้นไป ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท กับกลุ่ม 50,001 บาทขึ้นไป และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท กับกลุ่ม 25,001 - 50,000 บาท มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 มุ่งศึกษาเพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 และเพื่อให้ผู้ให้บริการได้นำผลงานศึกษาไปใช้ในการวางแผนและปรับกลยุทธ์ทางการบริการ และด้านอื่น ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด โดยในบทนี้ผู้ศึกษาขอเสนอโดยแยกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2

### 1.3 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีวิธีดำเนินการศึกษาซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้

#### 1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีข้อมูลอยู่ในฐานการชำระภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 จำนวนทั้งสิ้น 10,612 ราย สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยคำนวณหากลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของทาโร ยามาเน่ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 ราย

#### 1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ประเภทปลายปิด (closed form) โดยจัดแบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 และ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามตามเนื้อหา ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะศึกษา ประกอบกับนำไปหาความเที่ยงตรงโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งได้ค่าความเที่ยงตรง (IOC) ในภาพรวมเท่ากับ 0.8862 และนำไปหาค่าความน่าเชื่อถือสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - alpha coefficient) ได้ค่าเท่ากับ 0.8862 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ในความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

### 1.4 ผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 สรุปผลได้ดังนี้

#### 1.4.1 สรุปปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ พบว่า

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.80 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.80 ประกอบอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 49.40 มีระดับการศึกษาอยู่ในชั้นอนุปริญญาหรือปวส. คิดเป็นร้อยละ 69.90 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 20,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.80 เรื่องที่มาติดต่อสำนักงานสรรพากรจำแนกออกเป็น เพื่อชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม คิดเป็นร้อยละ 44.70 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 34.80 และชำระภาษีอื่น ๆ เช่น ภาษีหัก ณ ที่จ่าย คิดเป็นร้อยละ 6.20

#### 1.4.2 ระดับการคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D.= 0.38) โดยสามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ สูงสุดอันดับที่ 1 ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D.= 0.38) สูงสุดอันดับที่ 2 ด้านความสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D.= 0.43) และต่ำที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D.= 0.50) รายละเอียดแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ผู้ให้บริการมีความเห็นในภาพรวมของด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D.= 0.61) โดยสามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ สูงสุดอันดับที่ 1 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ทุกครั้งที่มีการยื่นแบบหรือขอคำปรึกษา ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D.= 0.51) สูงสุดอันดับที่ 2 เจ้าหน้าที่ให้บริการที่เท่าเทียมกันกับผู้รับบริการทุกคน ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D.= 0.70) และต่ำที่สุดคือให้คำปรึกษาในการกรอกแบบหรือการแก้ไขทุกครั้ง ผู้รับบริการคำนวณผิดอย่างเป็นมิตร ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D.= 0.90)

ด้านความสะดวกรวดเร็ว พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ผู้ให้บริการมีความเห็นในภาพรวมของด้านความสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D.= 0.43) โดยสามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ สูงสุดอันดับที่ 1 มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำดื่ม เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D.= 0.53) สูงสุดอันดับที่ 2 มีการให้บริการเว้นตาแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงความสะดวกปลอดภัย และความสะอาด ของเว้นตาที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D.= 0.58) และต่ำที่สุดคือเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วตามระเบียบ ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D.= 0.67)

ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความเห็นในภาพรวมและรายด้านของด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับดีมาก โดยสามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ สูงสุดอันดับที่ 1 มีแผ่นป้ายวิธีการกรอกแบบการเสียภาษี และขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D.= 0.38) สูงสุดอันดับที่ 2 มีโต๊ะเก้าอี้ให้บริการสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D.= 0.65) และต่ำที่สุดคือ สามารถร้องเรียนการให้บริการได้หลายช่องทาง ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D.= 0.55)

ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ผู้ให้บริการมีความเห็นในภาพรวมของด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในระดับดีมาก โดยสามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ สูงสุดอันดับที่ 1 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการทุกครั้งที่มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D.= 0.51) สูงสุดอันดับที่ 2 เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองได้ตรงความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D.= 0.61) และต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีทักษะการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D.= 0.64)

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ผู้ให้บริการมีความเห็นในภาพรวมของด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับดีมากทุกข้อ โดยสามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ สูงสุดอันดับที่ 1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ทางด้านภาษีเป็นอย่างดีและสามารถให้คำตอบได้เมื่อผู้รับบริการซักถาม ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D.= 0.56) สูงสุดอันดับที่ 2 ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบการเสียภาษีได้ตามคำร้อง ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D.= 0.70) และต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D.= 0.65)

#### 1.4.3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ที่เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ทั้งภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความแตกต่างรายด้านดังนี้

- ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มอายุ 18-20 ปี กลุ่ม 21-30 ปี กลุ่ม 31-40 ปี กลุ่ม 41-50 ปี กับกลุ่มอายุ 51-60 ปี และกลุ่มมากกว่า 60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และกลุ่มอายุ 18-20 ปี กับกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน



โดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มอายุ 18-20 ปี กับกลุ่มอายุ 21-30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 กลุ่มอายุ 18-20 ปี กับกลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มอายุ 18-20 ปี กับกลุ่มอายุ 51-60 ปี มีความคิดเห็นที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาชีพ พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีความแตกต่างรายด้านดังนี้

- ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มอาชีพพนักงานของรัฐ กับกลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มอาชีพพนักงานเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และกลุ่มอาชีพพนักงานของรัฐ กับกลุ่มอาชีพอิสระ มีความคิดเห็นที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ด้านความสะดวกรวดเร็ว พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มอาชีพพนักงานของรัฐ กับกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มพนักงานเอกชน และกลุ่มอาชีพอิสระ มีความคิดเห็นที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และกลุ่มอาชีพพนักงานของรัฐ กลุ่มอาชีพเจ้าของกิจการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

- ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มอาชีพพนักงานของรัฐ กลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพพนักงานเอกชน กลุ่มอาชีพเจ้าของกิจการ กับกลุ่มอาชีพอิสระ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

- ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มอาชีพพนักงานของรัฐ กลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มอาชีพพนักงานเอกชน และเจ้าของกิจการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ



กลุ่มอาชีพพนักงานของรัฐ กลุ่มอาชีพรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพพนักงานเอกชน กลุ่มอาชีพเจ้าของกิจการ กับกลุ่มอาชีพอิสระ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

- ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มอาชีพพนักงานของรัฐ กลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพพนักงานเอกชน และกลุ่มอาชีพเจ้าของกิจการ กับกลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพเจ้าของกิจการ และกลุ่มอาชีพอิสระ มีความคิดเห็นต่อการบริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 กลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มอาชีพอิสระ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มอาชีพพนักงานของรัฐ กลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มอาชีพพนักงานเอกชนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มอาชีพพนักงานของรัฐ และกลุ่มอาชีพเจ้าของกิจการ กับกลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพอิสระมีความคิดเห็นต่อการบริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 กลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพพนักงานเอกชน กับกลุ่มอาชีพอิสระมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มอาชีพเจ้าของกิจการ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ และด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีความแตกต่างรายด้านดังนี้

- ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น กับกลุ่มปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี กลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับกลุ่มอนุปริญญา/ปวส. กลุ่มปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

- ด้านความสะดวกรวดเร็ว พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับกลุ่มอนุปริญญา/ปวส. มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และกลุ่มอนุปริญญา/ปวส. กับกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น กับกลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และกลุ่มอนุปริญญา/ปวส. มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และกลุ่มอนุปริญญา/ปวส. กับกลุ่มปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น กับกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี กลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับกลุ่มปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น กับกลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมัธยมศึกษาตอนต้น กับกลุ่มอนุปริญญาหรือปวส. กลุ่มปริญญาตรี และกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี และกลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับกลุ่มปริญญาตรี และกลุ่มอนุปริญญา/ปวส. กับกลุ่มปริญญาตรี และกลุ่มปริญญาตรี กับกลุ่ม สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

โดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น กับกลุ่มอนุปริญญา/ปวส. กลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับกลุ่มอนุปริญญา/ปวส. มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มอนุปริญญาหรือปวส. กับกลุ่มปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีความแตกต่างรายด้านดังนี้

- ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท กับกลุ่ม 15,001 - 20,000 บาท กลุ่ม 20,001 - 25,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และกลุ่มอายุ 10,001 - 15,000 บาท กับกลุ่ม 50,001 บาทขึ้นไป กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท กับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 50,000 บาท มีความคิดเห็นที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ด้านความสะดวกรวดเร็ว พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท กับกลุ่ม 15,001 - 20,000 บาท กลุ่ม 20,001 - 25,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และกลุ่มอายุ 10,001 - 15,000 บาท กับกลุ่ม 50,001 บาทขึ้นไป กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท กับกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 50,000 บาท มีความคิดเห็นที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับกลุ่ม 10,001-15,000 บาท และกลุ่ม 50,001 บาทขึ้นไป กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท กับกลุ่ม 15,001 - 20,000 บาท กลุ่ม 20,001 - 25,000 บาท กลุ่ม 25,001 - 50,000 บาท และกลุ่ม 50,001 บาทขึ้นไป กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท กับกลุ่ม 20,001 - 25,000 บาท และกลุ่ม 50,001 บาทขึ้นไป กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท กับกลุ่ม 50,001 บาทขึ้นไป และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 50,000 บาท กับกลุ่ม 50,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับกลุ่ม 15,000 บาท ถึง 20,000 บาท กลุ่ม 25,001 - 50,000 บาท และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท กับกลุ่ม 25,001 - 50,000 บาท มีความคิดเห็นที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



## 2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

**2.1 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2** พบว่า ค่าเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ และด้านความน่าเชื่อถือ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ระดับดีมาก อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ได้จัดวางกลยุทธ์การให้บริการไว้แล้วจึงทำให้การบริการในทุก ๆ ด้านสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ และประกอบกับหน่วยงานสรรพากรได้มีนโยบายการให้บริการที่เน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ จึงเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกพอใจ สอดคล้องกับงานศึกษาของ วารีย์ โทนหงสา (2555) ศึกษาศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดอุดรธานี โดยรวมระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ 2) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดอุดรธานี จำแนกการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดอุดรธานี จำแนกการเพศ อายุ ประเภทภาษี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และจำแนกตามระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**2.1.1 ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน** ในภาพรวมผู้รับบริการให้ความคิดเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีคุณภาพในระดับดีมาก ซึ่งอาจเกิดจากเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีทำงานตามนโยบายภาครัฐที่ได้กำหนดไว้นั้นก็คือ ให้บริการอย่างรวดเร็ว จริงใจ และเต็มใจให้บริการ จึงเป็นส่วนหนึ่งที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของแต่ละพื้นที่ของสรรพากร จึงทำให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีให้ความสำคัญกับงานบริการและเอาใจใส่ผู้รับบริการทุกครั้งที่มาใช้บริการ แต่ไม่สอดคล้องกับผลงานศึกษาของ เตชินท์ สิทธิภาณุ (2555) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร โดย

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับได้ ดังนี้ คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

**2.1.2 ด้านความสะดวกรวดเร็ว** ในภาพรวมผู้รับบริการให้ความคิดเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีคุณภาพในระดับดีมาก ความสะดวกรวดเร็วนั้นนับว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการให้บริการ การที่ผู้รับบริการเห็นความสำคัญด้านนี้ และยังให้คะแนนการบริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีในระดับดีมาก อาจเกิดจากการที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการที่จะให้เจ้าหน้าที่ในทุก ๆ ส่วนงานได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของความสะดวกรวดเร็ว โดยทางกรมสรรพากรเองก็ได้ตระหนักด้านนี้เช่นเดียวกับผู้รับบริการ จึงจัดวางนโยบายเรื่องของการบริการไว้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับได้ปฏิบัติตาม จึงส่งผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ วารี โทนหงสา (2555) ศึกษาศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยรวมระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์

**2.1.3 ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ** ในภาพรวมผู้รับบริการให้ความคิดเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีคุณภาพในระดับดีมาก อาคารสถานที่นั้นนับว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการให้บริการ เพราะถ้าอาคารสถานที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการก็จะทำให้การบริการเกิดความประทับใจ และสะดวกรวดเร็ว ทางกรมสรรพากรจึงเห็นประโยชน์ของการจัดอาคารสถานที่ให้นำใช้บริการ และคำนึงถึงประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงได้รับเป็นประเด็นแรก ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของศิริวรรณ จุลแก้ว, โสภิน สูดสะอาด, และชัชฎาภรณ์ บุญวงศ์ (2556) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพสูงทุกด้าน โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงที่สุดด้านการให้บริการของพนักงาน ได้แก่ การให้บริการด้วยความเสมอภาค การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และการบริการด้วยความใส่ใจ และรวดเร็ว รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการ มีขั้นตอนที่ชัดเจนและง่ายรวมทั้งมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการและบอกทาง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีอาคารสถานที่ที่สะอาด มีพื้นที่ให้นั่งคอย มีน้ำดื่มให้บริการ และมีการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

**2.1.4 ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่** ในภาพรวมผู้รับบริการให้ความคิดเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีคุณภาพในระดับดีมาก เนื่องจากการตอบสนองของเจ้าหน้าที่นับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญต่อการบริการผู้รับบริการเป็นอันดับต้น ๆ เนื่องจากประชาชนที่มาใช้บริการบางครั้งไม่ทราบถึงกฎระเบียบ หรือวิธีการต่าง ๆ ในการยื่นแบบ หรือภาษีอากร เจ้าหน้าที่เองจึงมีหน้าที่ที่จะต้องให้คำปรึกษา หรือให้บริการอย่างเต็มที่และเต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของขนิษฐา เขียงแสน (2553) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความจงรักภักดีของลูกค้ากลุ่มองค์กรที่ใช้บริการวางจรรยาบรรณความเร็ว กรณีศึกษา บริษัท เอ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของลูกค้าอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ทั้งนี้คุณภาพการให้บริการโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อความจงรักภักดีของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่งผลในทางบวกและคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ การตอบสนอง ความน่าเชื่อถือ ลักษณะทางกายภาพ และการดูแลเอาใจใส่ มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่

**2.1.5 ด้านความน่าเชื่อถือ** ในภาพรวมผู้รับบริการให้ความคิดเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีคุณภาพในระดับดีมาก เนื่องจากความน่าเชื่อถือทั้งตัวบุคคลที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่ในทุก ๆ ฝ่ายทุก ๆ แผนก) รวมถึงระบบเทคโนโลยีที่สรรพากรนำมาใช้ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างความน่าเชื่อถือ และระบบต่าง ๆ จะต้องผ่านการทดสอบและทดลองใช้ พร้อมทั้งจะให้บริการ และสามารถที่จะตรวจสอบได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ขึ้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคำนึงถึง สรรพากรเองจึงพยายามที่จะปรับปรุงการให้บริการผ่านระบบต่าง ๆ เพื่อสร้างความสะดวกสบาย และความเป็นธรรม รวมถึงสร้างความโปร่งใสต่อการบริหารจัดการด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานศึกษาของ ศิริพร เจริญศิริวิริยะกุล (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพมีผลต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้แตกต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่และด้านการตอบสนองแตกต่างกัน ส่วนอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ลักษณะการมาใช้บริการ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน ส่วนวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลมีผลต่อคุณภาพ

การให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และด้านการตอบสนองแตกต่างกัน

## 2.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.2.1 เพศ พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อจำแนกรายด้านพบด้านอาคารสถานที่ให้บริการ และด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แต่ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของวาริ โทนหงสา (2555) ศึกษาศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดตราด โดยรวมระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ 2) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดตราด จำแนกการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ประเภทภาษี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และจำแนกตามระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.2 อายุ พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อจำแนกรายด้านพบด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ และด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของวาริ โทนหงสา (2555) ศึกษาศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดตราด โดยรวมระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ 2) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดตราด



เขาส้ม จังหวัดตราด จำแนกการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาส้ม อำเภอเขาส้ม จังหวัดตราด จำแนกเพศ อายุ ประเภทภาษี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และจำแนกตามระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**2.2.3 อาชีพ** พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แต่ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ เตชินท์ สิทธิภาณุ (2555) ศึกษาศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง 2) การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติในประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกัน ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน และปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรักในงานให้บริการน้อย เอกสารอธิบายขั้นตอนการให้บริการในด้านต่างๆ ยังไม่เพียงพอ ด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมโดยรวมไม่เหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขาดเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์

**2.2.4 ระดับการศึกษา** พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ และด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สอดคล้องกับผลงานศึกษาของ วารี โทณหงสา (2555) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาส้ม อำเภอเขาส้ม จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาส้ม อำเภอเขาส้ม จังหวัดตราด โดยรวมระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้าน

สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ 2) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำตามเพศ อายุ ประเภทภาษี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และจำแนกตามระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**2.2.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สอดคล้องกับผลงานศึกษาของ วารี โทณหงสา (2555) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยรวมระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ 2) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำตามเพศ อายุ ประเภทภาษี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และจำแนกตามระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาในครั้งนี้และข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาในครั้งนี้

3.1.1 ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองในเรื่องดังกล่าวให้เพิ่มมากขึ้น ถึงแม้จะมีการปฏิบัติอยู่แล้วก็ตาม เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และเป็นส่วนสำคัญต่อการให้บริการอย่างยิ่ง

3.1.2 ด้านความสะดวกรวดเร็ว หน่วยงานจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็ว เพราะเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ และรวมถึงยังเป็นสิ่งที่ช่วยประเมินคุณภาพการให้บริการในระดับหนึ่งด้วย โดยหน่วยงานจะต้องวางกลยุทธ์เรื่องการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อมิให้เกิดความล่าช้า และความล่าช้าต่อการให้บริการ

3.1.3 ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ กรมสรรพากรจะเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวางแผนนโยบายการจัดการงบประมาณในเรื่องของอาคารสถานที่ให้กับสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ เนื่องจากเป็นสิ่งที่จะทำให้การบริการเกิดความสะดวกรวดเร็วและสภาพคล่องมากยิ่งขึ้น

3.1.4 ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาคนให้มีการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอถึงแม้จะทำอยู่ในระดับคืออยู่แล้วก็ตาม เพราะเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเห็นและต้องการได้รับคำชี้แนะ หรือช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่เมื่อผู้รับบริการเกิดปัญหาเกี่ยวกับภาษีอากร

3.1.5 ด้านความน่าเชื่อถือ หน่วยงานสรรพากรถือว่าเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี เพราะฉะนั้นจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างความโปร่งใส และความชัดเจนในการจัดเก็บภาษี เพื่อให้ผู้เสียภาษีได้เกิดความไว้วางใจ และเต็มใจที่จะใช้บริการอย่างแท้จริง

## 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะบางประการที่พอจะเป็นแนวทางได้ ดังนี้

3.2.1 ควรจะมีการศึกษากลุ่มประชากรตัวอย่างในพื้นที่อื่น ๆ ของสรรพากร เพื่อจะได้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการ และสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

3.2.2 ควรมีการศึกษาถึงตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อให้ทราบถึงทัศนะในด้านหรือมุมมองอื่น มากยิ่งขึ้น

3.2.3 ควรมีการศึกษาถึงปัญหาของการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 และพื้นที่อื่น ๆ ซึ่งจะได้แนวทางในการนำเสนอแก่ผู้บริหารให้เห็นถึงปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไป

3.2.4 ควรมีการศึกษาถึงความสำเร็จของการให้บริการของสรรพากรแต่ละพื้นที่ โดยนำผลสำเร็จที่ได้ของแต่ละพื้นที่มาทำการเปรียบเทียบกันเพื่อให้ได้แนวทางใหม่ ๆ ต่อการปรับปรุงพัฒนาให้ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการในอนาคต



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

## บรรณานุกรม

- กระทรวงการคลัง. (2559). *ข้อมูลเกี่ยวกับกระทรวง ภาพรวมกระทรวงการคลัง*. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2559 จาก [http://www.mof.go.th/home/overall\\_1](http://www.mof.go.th/home/overall_1).
- กาญจนา ทวีพันธ์ และแววมยุรา คำสุข. (2558). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 7(2): 151.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2548). *หลักการ ให้บริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). *การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_. (2551). *การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขนิษฐา เชียงแสน. (2553). *อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความจงรักภักดีของลูกค้ากลุ่มองค์กรที่ใช้บริการวงจรเช่าสัญญาณความเร็วสูง: กรณีศึกษา บริษัท เอ จำกัด*. (สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2545). “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ*. (หน่วยที่ 1-7). (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์.
- นัตยาพร เสมอใจ. (2549). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- \_\_\_\_\_. (2549). *การตลาดบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข. (2556). *คุณภาพการให้บริการของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, พิษณุโลก.
- ตรีเพ็ชร อ่าเมือง. (ม.ป.ป). *คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.

- เดชนันท์ สิทธิกาภิภู. (2555). *ประสิทธิภาพการให้บริการเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัด  
มุกดาหาร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัย  
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- พันดร ธนะกุลบริรักษ์. (2552). *คู่มือจัดองค์ความรู้ มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานการศึกษา  
ต่อเนื่อง*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ชยา. (2549). *การตลาดสำหรับการบริการ : แนวความคิดและกลยุทธ์.  
(พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงศ์ ทรดาล และคณะ. (2547). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2547). *การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ ปฏิบัติการวิจัยในชั้นเรียน*. (พิมพ์ครั้งที่ 4).  
กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏพระนคร.
- มกร พฤติโฆสิต. (2548). *องค์ประกอบการให้บริการ*. กรุงเทพมหานคร: เนชั่น.
- วรงค์ จันทรร. (2548). *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร:  
สหภาพสื่อ.
- วาริ โทนหงสา. (2555). *คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง  
อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้  
ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2545). *คุณภาพในงานบริการ 1*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: ส.ส.ท.
- วัลลภ ลำพาย. (2547). *เทคนิควิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศุภกัญญา จันทรุกขา. (2558). “คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมือง  
อุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี.” *การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติครั้งที่ 6*,  
มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ศิริพร เจริญศิริวิริยะกุล. (2554). *คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัด  
ปทุมธานี*. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ศิริวรรณ จุลแก้ว, โสภิน สุดสะอาด และชัชฎาภรณ์ บุญวงศ์. (2556). *คุณภาพการให้บริการของ  
เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช, วารสารเทคโนโลยีภาคใต้, 6(2); 61.*
- สุขุม นวลสกุล. (2540). *108 กลยุทธ์ผู้นำ*. กรุงเทพมหานคร: ชรรมนิติ.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2543). *การพัฒนาที่มงาน*. กรุงเทพมหานคร: มัลติอินฟอร์เมชันเทคโนโลยี.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2543). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฉบับมาตรฐาน*. กรุงเทพมหานคร:  
ธีระฟอล์มและไซเท็กซ์.

- สรรพากร, กรม. (2559). *ประวัติการจัดตั้งและแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร*. สืบค้น 20 กันยายน 2559 จาก <http://www.rd.go.th/publish/327.0>.
- สุวริย์ ศิริโกภาภิรมย์. (2546). *วิธีวิจัยทางธุรกิจ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). ดพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- สำนักวิชาการแผนภาษี. (2559). *ข้อมูลเกี่ยวกับกรมสรรพากร*. สืบค้น 20 กันยายน 2559 จาก <http://www.rd.go.th/publish/6137.0>.
- Claudia, S.S., Luís Miguel D.F.F, & Luís, Filipe, C.S. (2013). "POLQUAL – measuring service quality in police traffic services." *International Journal of Quality and Service Sciences*, 5(3), pp.275 - 289.
- Gronroos. (1990). *The Making of decision a reading in Administrative behavior*. New York: The Free Press of Glances Collier of Mc Millon.
- Johnston, R., (1995). "The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers. International." *Journal of Service Industry Management*, 6(5), pp. 53-71.
- Lee, H. (2000). "The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction." *Journal of Service Marketing*, 14, pp. 217-231.
- LoveLock, H. C. (1988). *Managing Services*. New York: McGraw - Hill Book Company.
- \_\_\_\_\_. (1999). *Principles of Service Marketing and Management*. South-Western: Prentice - Hall.
- Luca, P., Angela, M.D., Salvatore, R. (2006). "Student satisfaction and quality of service in Italian Universities." *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 16 Iss: 4, pp.349 - 364.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, Spring 1988, pp. 12- 40.
- Sadiq, M., Sohail, Nassar M., Shaikh. (2008). "Internet banking and quality of service: Perspectives from a developing nation in the Middle East." *Online Information Review*, Vol. 32 Iss: 1, pp.58 - 72
- Zairi, M. (2000). "Managing Customer Dissatisfaction through Effective Complaint Management Systems." *The TQM Magazine*, 12 (5), pp. 389-394.
- Zeithaml, & Bitner. (1996). *Services marketing integrating customer focus across the firm*. New York: The McGraw-Hill.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ





ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

### ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1

1. นายคนัย สุขประสาธน์ ตำแหน่ง นักตรวจสอบภาษีชำนาญการ  
วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบัญชี)  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2  
ที่อยู่ 332 หมู่ที่ 3 ตำบลสำโรงกลาง  
อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ  
เบอร์โทรศัพท์ 087-7190690

### ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2

2. นางสาวสมพร พวงพันธ์ ตำแหน่ง นักตรวจสอบภาษีชำนาญการ  
วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (กฎหมายธุรกิจ)  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2  
ที่อยู่ 332 หมู่ที่ 3 ตำบลสำโรงกลาง  
อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ  
เบอร์โทรศัพท์ 095-6256649

### ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3

3. นางสาวพรหมน ปานเนา ตำแหน่ง นักตรวจสอบภาษีชำนาญการ  
วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบัญชี)  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2  
ที่อยู่ 332 หมู่ที่ 3 ตำบลสำโรงกลาง  
อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ  
เบอร์โทรศัพท์ 089-5040399



ภาคผนวก ข

ผลการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง

ผลการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

คำถาม ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ			สูตร IOC $= (e1+e2+e3)/3$	ค่า IOC	ผลการประเมิน
	1	2	3			
<b>ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่</b>						
1	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
2	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
3	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
4	1	0	1	2/3	0.67	สอดคล้อง
5	0	1	1	2/3	0.67	สอดคล้อง
6	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
<b>ด้านความสะดวกรวดเร็ว</b>						
1	0	1	1	2/3	0.67	สอดคล้อง
2	1	0	1	2/3	0.67	สอดคล้อง
3	1	1	0	2/3	0.67	สอดคล้อง
4	0	1	1	2/3	0.67	สอดคล้อง
5	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
<b>ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ</b>						
1	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
2	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
3	0	1	1	2/3	0.67	สอดคล้อง
4	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
5	1	1	0	2/3	0.67	สอดคล้อง
6	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง

คำถาม ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ			สูตร IOC $= (e1+e2+e3)/3$	ค่า IOC	ผลการประเมิน
	1	2	3			
<b>ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่</b>						
1	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
2	0	1	1	2/3	0.67	สอดคล้อง
3	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
4	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
5	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
6	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
<b>ด้านความน่าเชื่อถือ</b>						
1	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
2	0	1	1	2/3	0.67	สอดคล้อง
3	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
4	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
5	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง
6	1	1	1	3/3	1	สอดคล้อง

$$\begin{aligned} \text{ผลรวม IOC} &= \frac{25.70}{29} \\ &= 0.8862 \end{aligned}$$



ภาคผนวก ค  
แบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2

-----

### คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ ประกอบการศึกษาของ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยข้อมูลที่ได้จากความอนุเคราะห์ของท่าน เป็นส่วนสำคัญยิ่งต่อ การศึกษาและผลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาคาดว่าจะก่อให้เกิดแนวทางที่เป็นประโยชน์ อย่างยิ่งต่อผู้บริหารในการปรับปรุงพัฒนาปัจจัยต่างๆ ที่จะเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความพึงพอใจของผู้มารับบริการให้มี ประสิทธิภาพต่อไป

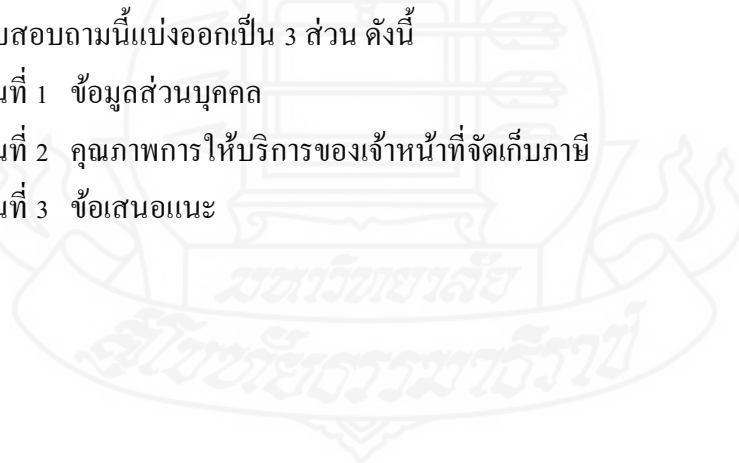
การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้จะไม่เปิดเผยหรือนำเสนอเป็นรายบุคคล แต่จะนำเสนอผลใน ภาพรวม การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่ส่งผลเสียต่อการรับบริการของท่านแต่ประการใด จึงใคร่ขอ ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความจริงในปัจจุบัน และความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการศึกษา

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ



## คำชี้แจง

1. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน จำนวน 4 หน้า
2. โปรดใส่เครื่องหมาย ( / ) ในข้อที่ท่านต้องการเลือกมากที่สุดเพียงข้อเดียว

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

## 1. เพศ

- 1.1 ชาย  1.2 หญิง

## 2. อายุ

- 2.1 18 – 20 ปี  2.2 21 – 30 ปี  
 2.3 31 – 40 ปี  2.4 41 – 50 ปี  
 2.5 51 – 60 ปี  2.6 61 ปีขึ้นไป

## 3. อาชีพ

- 3.1 พนักงานของรัฐ  3.2 พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 3.3 พนักงานบริษัทเอกชน  3.4 เจ้าของกิจการ  
 3.5 อาชีพอิสระ

## 4. ระดับการศึกษา

- 5.1 มัธยมศึกษาตอนต้น  5.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.  
 5.3 อนุปริญญา / ปวส.  5.4 ปริญญาตรี  
 5.5 สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 4.1 น้อยกว่า 10,000 บาท  4.2 10,001 – 15,000 บาท  
 4.3 15,001 – 20,000 บาท  4.4 20,001 – 25,000 บาท  
 4.5 25,001 – 50,000 บาท  4.6 50,001 บาทขึ้นไป



## 6. เรื่องที่ทำการติดต่อเจ้าหน้าที่ (เฉพาะข้อ 5 ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 5.1 ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับภาษี  5.2 ย้ายพื้นที่เขตการเสียภาษี
- 5.3 ชำระภาษี
- 1) ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- 2) ภาษีเงินได้นิติบุคคล
- 3) ภาษีมูลค่าเพิ่ม
- 4) อากรแสดมปี
- 5) ภาษีอื่น ๆ โปรดระบุ.....
- 5.4 การขอลิ้นภาษี
- 5.5 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

## ตอนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย (/) ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นตามความเป็นจริงที่ท่านได้รับจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี

5 ดีเยี่ยม 4 ดีมาก 3 ดีปานกลาง 2 พอใช้ 1 ต้องปรับปรุง

การให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	ดีเยี่ยม	ดีมาก	ดีปานกลาง	พอใช้	ต้องปรับปรุง
ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มที่					
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ทุกครั้งที่มีการยื่นแบบหรือขอคำปรึกษา					
3. เจ้าหน้าที่ให้การบริการที่เท่าเทียมกันกับผู้รับบริการทุก ๆ คน					

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ จัดเก็บภาษี	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	ดีเยี่ยม	ดีมาก	ดีปาน กลาง	พอใช้	ต้อง ปรับปรุง
<b>ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่</b>					
4. มีการสอบถามผู้รับบริการทุกครั้ง ถึงสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการ					
5. ให้คำปรึกษาในการกรอกแบบ หรือการแก้ไขทุกครั้งสำหรับผู้รับบริการ คำนวณผิดอย่างเป็นมิตร					
6. เจ้าหน้าที่มีรอยยิ้มและพูดจาไพเราะ ทุกครั้งที่ใช้บริการ					
<b>ด้านความสะดวกรวดเร็ว</b>					
1. มีการกำหนดขั้นตอนและเวลา การให้บริการแต่ละรายการ อย่างชัดเจน					
2. มีช่อง และเจ้าหน้าที่ ให้บริการ อย่างเหมาะสมและสะดวกต่อ การติดต่อ					
3. มีการให้บริการเว้นตาแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงความสะดวก ปลอดภัย และสะอาด ของเว้นตาที่ใช้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการด้วย ความถูกต้องและรวดเร็วตามระเบียบ					
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำดื่ม เป็นต้น					

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ จัดเก็บภาษี	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	ดีเยี่ยม	ดีมาก	ดีปาน กลาง	พอใช้	ต้อง ปรับปรุง
<b>ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ</b>					
1. มีโต๊ะเก้าอี้ให้บริการสำหรับ ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ					
2. มีแผ่นป้ายวิธีการกรอกแบบ การเสียภาษี และขั้นตอนการรับ บริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3. สามารถร้องเรียนการให้บริการได้ หลายช่องทาง					
4. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่าง ภายในที่เพียงพอ					
5. อาคารมีความเหมาะสมและ น่าใช้บริการ					
6. เคา์นเตอร์บริการและเก้าอี้นั่งรอ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
<b>ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ กระตือรือร้น					
2. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองได้ ตรงความต้องการของผู้รับบริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีทักษะการปฏิบัติงาน เป็นอย่างดี					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาของ ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการทุกครั้งที่มาใช้บริการ					

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ จัดเก็บภาษี	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	ดีเยี่ยม	ดีมาก	ดีปาน กลาง	พอใช้	ต้อง ปรับปรุง
<b>ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ (ต่อ)</b>					
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ ตรงเวลาใน การให้บริการ และมีการติดต่อประสานงาน กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นเมื่อผู้รับบริการเกิด ปัญหาหรือคำถาม					
<b>ด้านความน่าเชื่อถือ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางด้านภาษี เป็นอย่างดีและสามารถให้คำตอบ ได้เมื่อผู้รับบริการซักถาม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3. เจ้าหน้าที่มีการตรวจสอบเอกสาร การชำระภาษีและใบเสร็จชำระภาษี ทุกครั้งก่อนส่งมอบใบเสร็จให้กับ ผู้รับบริการ					
4. มีการตีพิมพ์ประกาศและประชาสัมพันธ์ ข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบอย่าง สม่ำเสมอ					
5. ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบ การเสียภาษีได้ตามคำร้อง					
6. มีวิธีการรับชำระภาษีที่เป็นระบบและ มีความน่าเชื่อถือ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านความสะดวกรวดเร็ว.....

.....

.....

.....

.....

3. ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ.....

.....

.....

.....

.....

4. ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่.....

.....

.....

.....

.....

5. ด้านความน่าเชื่อถือ.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวสิริรัตน์ พูลสวัสดิ์
วัน เดือน ปีเกิด	30 มกราคม 2522
สถานที่เกิด	จังหวัดสมุทรปราการ
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2545
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2
ตำแหน่ง	นักตรวจสอบภาษีชำนาญการ

